

# Omavalvonnalla laatua sijaishuoltoon

Himaharjun lasten – ja nuortenkoti

**Ulla-Maija Iisakka**

Opinnäytetyö

**Ylempi ammattikorkeakoulututkinto**



|  |           |                         |      |
|--|-----------|-------------------------|------|
| Koulutusala<br>Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala   |           |                         |      |
| Koulutusohjelma<br>Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma   |           |                         |      |
| Työn tekijä<br>lisakka Ulla-Maija  |           |                         |      |
| Työn nimi<br>Omavalvonnalla laatua sijaishuoltoon  |           |                         |      |
| Päivä-<br>ys   | 21.4.2013 | Sivumää-<br>rä/Liitteet | 56+1 |
| Ohjaaja<br>Walden Anne   |           |                         |      |
| Toimeksiantaja<br>Himaharju Oy   |           |                         |      |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö on Omavalvontasuunnitelman suunnittelu ja laatiminen Himaharjun lasten- ja nuortenkodille. Sen sisältö kuvaa Himaharjun lasten- ja nuortenkodin toimintatapaa nuorten hoitoon, kasvatukseen ja opetukseen liittyen. Omavalvontasuunnitelma ohjaa Himaharjun työntekijöitä toteuttamaan nuorten hoito- ja kasvatus- sekä opetustyötä laadukkaasti ja ihmisläheisesti kunnioittaen nuorten omaa itsemääräämisoikeutta ja vastuullisuutta. Työn teoreettisena viitekehyksenä on lastensuojelu, sijaishuolto, laatu, omavalvontasuunnitelma ja yksityinen sosiaalialan palveluntuottaja.</p> <p>Omavalvonta on osa toimintayksikössä tai toiminnassa toteutettavaa laadunhallintaa. Omavalvonnan organisoinnissa korostetaan johdon ja henkilöstön yhteistyön merkitystä. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikkö ja palvelukohtaisesti. Omavalvonnan perusajatus on siinä, että toimintaa muutetaan vastaamaan sille asetettuja vaatimuksia.</p> <p>Omavalvontasuunnitelman suunnittelu alkoi syksyllä 2011, jolloin tuli valtakunnallisesti tieto ja ohjeistus omavalvontasuunnitelmien laadinnasta. Omavalvontasuunnitelman toteuttaminen alkoi suunnittelun jälkeen ja tarkoituksena omavalvontasuunnitelman valmistuminen oli syksyille 2012-talvi 2013. Opinnäytetyön johtopäätöksenä voidaan todeta että, omavalvontasuunnitelman laadinta lisää palveluntuottajan asiakaslähtöisyyttä sekä mahdollistaa omavalvonnan omaksumisen kiinteänä osana laadunhallintaa.</p> |           |                         |      |
| Avainsanat lastensuojelu, sijaishuolto, laatu, omavalvontasuunnitelma, yksityinen sosiaalialan palveluntuottaja  |           |                         |      |
|  |           |                         |      |

|   |           |                  |      |
|---|-----------|------------------|------|
| Field of Study<br>Health promotion  |           |                  |      |
| Degree Programme<br>Degree Programme in Health care and Social Services Development Management  |           |                  |      |
| Author(s)<br>Iisakka Ulla-Maija   |           |                  |      |
| Title of Thesis<br>More quality to foster care using a self-monitoring plan   |           |                  |      |
| Date  | 21.4.2013 | Pages/Appendices | 56+1 |
| Supervisor(s)<br>Anne Walden  |           |                  |      |
| Client Organisation/Partners<br>Himaharju Oy  |           |                  |      |
| <p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to plan and create a self-monitoring plan to Himaharju`s children and youth home. It describes Himaharju`s children and youth homes procedure concerning youth care, education and teaching. The self-monitoring plan guides Himaharju`s employees to implement youth care and education as well as teaching as high quality and human-centrally respecting youth`s own self-determination and responsibility. A theoretical framework in this thesis are child welfare, foster care, quality, a self-monitoring plan and private socialservices serviceprovider.</p> <p>A self-monitoring plan is a part of executing quality management in unit or in activity. It emphasizes cooperation between management and staff in organization. The meaning of self-monitoring plan is to assure and approve the quality of services and customer safety by using planned policy and in that used documents. A self-monitoring plan is done per unit and it is a service-specific. The basic idea of self-monitoring plan is to modify the action to respond the set requirements.</p> <p>The self-monitoring plan`s planning started in autumn 2011 when there came national information and instructions making up a self-monitoring plan. The implementation started after planning and it is purpose to finish the self-monitoring plan in autumn 2012 or winter 2013. As a conclusion, the thesis states that the compilation of a self-monitoring plan increases client-oriented service and enables the adoption of self-monitoring as an integral part of quality management.</p> |           |                  |      |
| <p>Keywords</p> <p>child welfare, foster care, quality, a self-monitoring plan, private socialservices serviceprovider</p>  |           |                  |      |



## SISÄLTÖ

|   |    |
|---|----|
| 1. JOHDANTO .....   | 7  |
| 2. LAATU LASTENSUOJELUSSA .....   | 8  |
| 3. SIJAISHUOLTO SUOMESSA .....  | 13 |
| 3.1 Sijaishuolto Euroopassa .....   | 14 |
| 3.2 Sijaishuolto Suomessa .....   | 17 |
| 4. OMAVALVONNAN PROSESSI SUOMESSA .....                                   | 21 |
| 4.1 Omavalvonta Himaharjun lasten- ja nuortenkodissa .....                | 24 |
| 5. HIMAHARJUN LASTEN- JA NUORTENKODIN TOIMINNAN KUVAUS .....              | 27 |
| 5.1 Himaharjun lasten. ja nuortenkodin kasvatus- ja hoitoideologiat ..... | 29 |
| 6. POHDINTA .....   | 36 |
| LÄHTEET .....   | 39 |
| LIITE.....  | 43 |
| Liite 1 Omavalvontasuunnitelman sisältö                                   |    |

## JOHDANTO

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja suunnittelu perustuu uudistettuun yksityisiä sosiaalipalveluja koskevaan lakiin, joka astui voimaan 1.10.2011 ja siinä säädettiin, että yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan tulee laatia omasta toiminnastaan ja sen asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma. Määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta antaa Valvira. Uudet ja ajankohtaiset määräykset tulivat voimaan 1.3.2012. Tavoitteena on, että määräysten ja ohjeistusten perusteella yksityiset sosiaalipalvelujen tuottajat tunnistavat ja tiedostavat omaa toimintaansa koskevat laadulliset tekijät ja huomioivat ne kriittiset toimitavat, joihin omavalvonta tulee kohdistaa.

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelun tuottajan itsenäistä ja omatoimista ennakkovalvontaa. Sosiaali- terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira velvoittaa yksityisiä palveluntuottajia tekemään kirjallisen omavalvontasuunnitelman, jossa palveluntuottaja kuvaa kaiken oman toiminnan asianmukaisuuden. Tässä opinnäytetyössä vastataan Valviran ajankohtaiseen veloitteeseen laatimalla lastensuojelun sijaishuollon palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma. Laadinta aloitettiin perehtymällä lastensuojeluun, sijaishuoltoon, sosiaalihuollon valvontamenettelyihin sekä ympärivuorokautisen hoidon laatuun ja laadunhallintaan. Omavalvontasuunnitelma sisältää palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja uudistamiseksi suunniteltujen menettely- ja toimintatapojen kirjallista kuvausta ja siinä käytettäviä muita kirjallisia dokumentteja. Omavalvonnan perusajatus on, että kaikki mahdolliset asiakkaan arjen hallinnassa esille tulevat epäkohdat ja palvelujen sujumisen kannalta epävarmat ja riskialttiutta aiheuttavat tilanteet osataan tunnistaa, ehkäistä ja tarpeenmukaisesti korjata.

Opinnäytetyön tavoitteena on omavalvontasuunnitelman suunnittelu ja laatiminen Himaharjun lasten – ja nuortenkodille, joka on yksityinen sosiaalihuollon palveluntuottaja. Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Himaharju Oy, joka on aloittanut toimintansa vuonna 1999 perhekotina. Nykyisin Himaharju Oy on 17- paikkainen huostaan otetuille kouluikäisille lapsille ja nuorille tarkoitettu yksityinen lastensuojelulaitos. Jälkihuoltoa varten Himaharjulla on tukiasuntoja Kiuruvedellä ja lisäalassa. Oma kiinnostukseni tähän aiheeseen lähti asian uutuudesta ja haastavuudesta sekä mahdollisuudesta samalla tutustua konkreettisemmin lasten – ja nuortenkodin arkeen ja käytänteisiin. Opinnäytetyöni perustuu kirjalliseen teoretiseen sekä Himaharjun lasten- ja nuortenkodin arjen käytännön toiminnan tuottamaan tietoon.

## 2. LAATU LASTENSUOJELUSSA

Suomessa sosiaalialan laatuajattelun kehittyminen alkoi laatuajattelun kehittymisestä muilla yhteiskunnan toiminnan aloilla, kuten liike-elämässä. Ensimmäinen ja täten merkittävä valtakunnallinen laatusuositus sosiaali - ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä toteutettiin 1995. Vastaavasti laatuajattelua alettiin tuolloin tuomaan lastensuojeluun. Avohuollon lastensuojelun laatupolkuja selvitettiin Suomessa kuntaliitossa, Stakes (THL) on kehittänyt mm. huostaanoton laatuajattelua ja sijaishuollon laadun kriteerejä selvitti Lastensuojelun Keskusliitto. Yhteistyössä ja moniammatillisesti eri toimijoiden ja aluehallintovirastojen kanssa järjestettiin erilaisia alueellisia lastensuojelun laatuun liittyviä koulutustilaisuuksia. Laadun kehittämisen ja seurannan tarve ei kuitenkaan ole koskaan ohi, sillä se ei ole projekti eikä hanke, joka alkaa ja päättyy, vaan se on oltava jatkuva ja tietoinen työskentelytapa. (Puonti A, Saarnio T, Hujala A, 2005, 256).

Laadun määrittely riippuu tarkastelun näkökulmasta ja laadun tulkinta on hyvin monitahoista. Laatu on abstrakti käsite, sillä ei ole absoluuttista sisältöä ja sen määrittäminen on tilannekohtaista. John Øvretveitin mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon laadullista toimintaa kuvaa se, että eniten avuntarpeessa oleva saa tarvitsemansa avun kustannustehokkaimmin sekä ohjeistuksien mukaisesti. (Øvretveit 1998, 229–231).

Laadukkaan toiminnan perusideana on tuottaa aktiivisen työyhteisön ja suunnitellun työtavan keinoilla asetettujen tavoitteiden mukaisia tuloksia, joihin asiakkaat ovat kokonaisuudessaan tyytyväisiä. Laadun kehittämisessä työyhteisön rakenteita (sijainti, tilat, henkilökunta, ryhmäkokoo, johtaminen, työnohjaus, dokumentointi jne.) työprosessia (esim. huostaanotto, sijoitus, kasvatus ja hoito ja jälkihuolto) ja tuloksia (lapsen tarpeisiin vastaaminen ja hoitosuunnitelman tavoitteiden saavuttaminen) seurataan ja tutkitaan säännöllisesti sekä arvioidaan tarpeenmukaisesti eri näkökulmista. Hyvä laatu riippuu pääsääntöisesti aina siitä arvioitavasta toiminta-alueesta ja kohteesta. (Puonti ym. 2005, 257).

Kehittämistyön kohteena voidaan ajatella olevan laatu, jonka lähtökohtana on organisaation toiminnan kannattavuus, joustavuus ja toiminnallisuus, jolloin mahdollistuu hyvän laadun erottuminen muista palvelujentuottajista sekä organisaation arvostuksen kasvu. (Antila 2012, 49– 53.)



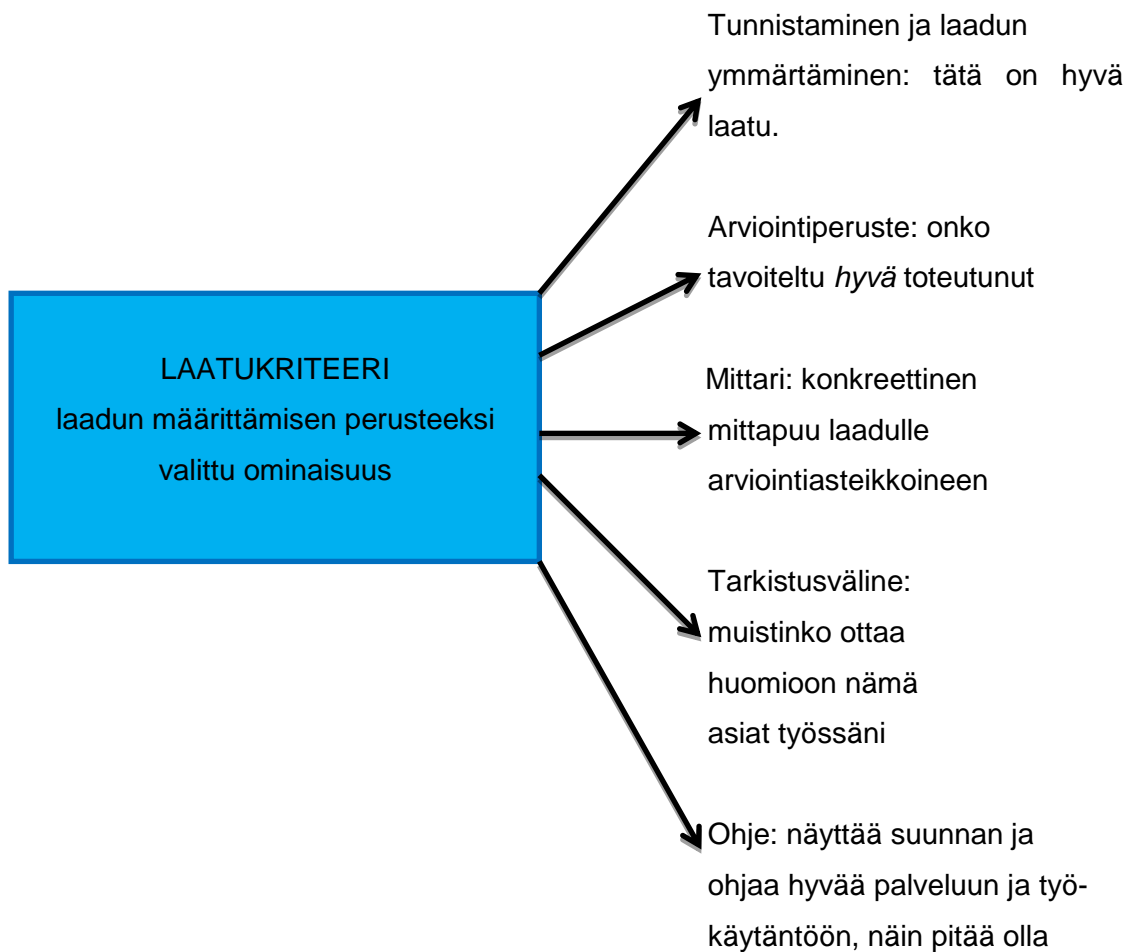
Organisaation kehittäminen joka koostuu johtamisesta, strategisesta suunnittelusta ja toimintaprosessien hallinnasta muodostavat kokonaisvaltaisen laadunhallinnan (Total Quality Management). Asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden tarpeiden ja odotusten täyttäminen ovat kaiken toiminnan perusta. Laadun kehittäminen lähtee perustehtävästä eli asiakkaasta ja asiakas on toiminnan laadun lopullinen arvioitsija. (Lecklin 2006, 16–17).

Sosiaali- ja terveysalan palvelualan tuotteiden laadullinen sisältö kiinnostaa tuotteiden käyttäjiä, maksajia, omaisia, alan asiantuntijoita sekä eri viranomaistahoja, jotka sovitusti valvovat tuotteiden vaatimusten täyttämistä. Sosiaali- ja terveysalan palvelujen tuottajille on tullut yhä tärkeämmäksi tietää laatuun liittyviä käsitteitä ja niiden sisältöjä sekä tarkoitusta arjen käytännössä, että osata tunnistaa ja soveltaa laatuasioita tuotteistamisprosessin eri vaiheissa. (Jämsä & Manninen 2000, 127.)

Ensisijaisena tarkoituksena lastensuojelussa laadun kehittämisessä on varmistaa, että lapsen etu toteutuu kaikella parhaalla mahdollisella tavalla. Työyhteisön ja yksittäisen työntekijän etu on laadun ja laatuajattelun kehittäminen. Laadukas toimintatapa- ja malli turvaavat ja selkiyttävät mahdollisesti esiintyviä ristiriitatilanteita: työmenetelmät sekä perustehtävä on avoimesti esillä ja kaikkien tiedossa, toiminnan kirjaaminen sekä seuranta ja arviointi tarvittaessa juridisestikin. Erilaiset ja erimittaiset lastensuojelun polut riippuvat nuoren ja hänen perheensä moninaisista avuntarpeista arjen hallinnassa. Kaikenlainen suunnittelu, kehittäminen ja laadun hallinta kuuluvat aina lastensuojeluprosessin eri vaiheisiin. (Puonti ym. 2005, 258).

Ammattikielessä käytetään sanaa laatu hyvin monessa eri merkityksessä riippuen asiasta, toiminnasta tai tarpeesta. Käsitteellä ”laatu” ei ole itsenäistä sisältöä, vaan se on aika abstrakti henkilönajatuksissa. Laatu kuvaa pääsääntöisesti kaikkea positiivista ja toimivaa. Arkikielessä se merkitsee useimmiten ja tavallisesti jotain hyvää ja tavoiteltavaa. Jokaisella laatu-käsitteen käyttäjällä on sanalle vielä oma tulkintansa. Henkilöön, paikkaan ja aikaan on sidoksissa aina tulkintaa. Laatu ei välttämättä esimerkiksi Nykysuomen sanakirjan mukaan merkitse hyvää tai pahaa: *”laatu on olennaiset tai tilapäiset ominaisuudet, jotka tekevät jonkin siksi, mikä se on tai jotka olennaisesti kuuluvat johonkin.”* (Kuntaliitto, 2012).

Kuvio 1. Laatukriteerin kuvaus (Lastensuojelun keskusliitto 2004, 49).



Laatua ja laatuajattelua voidaan määritellä niistä ominaisuuksista rakentuvaksi kokonaisuudeksi, joiden pohjalta organisaatio, prosessi tai jokin palvelu pystyy vastaamaan siihen kohdistuviin odotuksiin sekä täyttämään sille asetetut vaatimukset. Odotukset ja vaatimukset perustuvat esimerkiksi erikseen määriteltyihin asiakkaiden tarpeisiin, erilaisiin määräyksiin ja sopimuksiin tai lainsäädäntöön. (Rousu & Holma 2004, 6.)

Kun puhutaan laadusta, on kyse niistä ominaispiirteistä, jotka liittyvät palvelun tai toiminnan kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Pystyäkseen tuottamaan hyvää laatua on niin isomman kuin pienemmänkin organisaation tai yksittäisen työntekijän selvitettävä ja otettava huomioon erilaisten asiakkaitensa tarpeet sekä palveluille kohdistuvat vaatimukset ja odotukset. Vaatimuksia hyvälle toiminnalle ja lastensuojelupalveluille kohdistuu muun muassa seuraavilta tahoilta:

organisaation tuottamien palvelujen käyttäjät, organisaation tuottamien palvelujen rahoittajat ja ostajat, tutkimuksen tuoma uusi tai tarkentunut tieto työmenetelmistä ja palvelujen vaikutuksista sekä lainsäädäntö, ammattilaisten toimintaan sisäänrakennettu halu tehdä hyvää ja korkeatasoista työtä, ja palvelujen vaikutuksista sekä lainsäädäntö, valtakunnalliset suositukset ja linjaukset. Tällainen lähestymistapa laatuun perustuu ajatukseen siitä, että hyvä laatu on kykyä ja taitoa täyttää erilaisia vaatimuksia. Laatu pitää aina osata, ymmärtää ja sisäistää sekä määritellä, ennen kuin sillä on riittävää merkitystä arjen eri tilanteissa ja toiminnoissa. (Kuntaliitto, 2012).

Laadunhallinta on toiminnan johtamista, suunnittelua ja arviointia sekä toiminnan kehittämistä siten, että sille asetetut laatutavoitteet saavutetaan. Tavoitteet perustuvat organisaation laatupolitiikkaan, jossa yrityksen johto on määritellyt suhtautumisensa laatuun ja laadun kehittämiseen. Johto vastaa laadukkaan palvelun toteutumisesta, mutta sen toteuttamiseen osallistuvat organisaation kaikki jäsenet. Sosiaalihuollossa palvelujen laatua on määritetty lainsäädännössä, laatusuosituksissa sekä Valviran ja aluehallintovirastojen yhteistyössä laatimissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa. Palvelujen tuottaja voi itse tarpeenmukaisesti asettaa omalle toiminnalleen laajemat, selkeämmät ja yksityiskohtaisemmat laatutavoitteet, toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin ja käytössä oleviin resursseihin jotka perustuvat oman asiakaskunnan odotuksiin ja tarpeisiin. (Valvira, Oma-valvonta yksityisessä sosiaalihuollossa, 2012).

Laadunhallinta kattaa laaja-alaisesti toiminnan, jonka keinoin organisaatio pystyy sovitusti varmistamaan kykynsä tuottaa asiakkaittensa tarpeiden ja odotusten mukaisia palveluja. Kullakin organisaatiolla on oma mallinsa ja toimintajärjestelmänsä. Sitä ei välttämättä aina ole osattu johdonmukaisesti suunnitella ja organisoida tukemaan toiminta-ajatuksen ja laatupolitiikan toteutumista ja tavoittelemaan hyvää laadun tasoa ja merkitystä läpi organisaation. Lastensuojelupalveluja tuottava organisaatio, olipa kyseessä iso laitos, pieni perhekoti tai sosiaalityöntekijöiden yksikkö, tuottaa varmimmin laadukkaita palveluja, kun toiminnalla on yhteinen perusta, joka määrittelee visioiden, perustehtävän, arvojen, laatutavoitteiden sekä laatuksiteerien kautta. (Kuntaliitto, 2012).

”Oman asiakaskunnan odotukset ja tarpeet sekä muut toimintaan kohdistuvat vaatimukset tunnetaan, sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi ovat riittävät edellytykset; esimerkiksi henkilöstöllä, johto mukaan lukien, on tarvittava ammatillinen sekä työn hallintaan liittyvä osaaminen, ydinprosessit ja palvelut on tehty näkyviksi ja kuvattu

niin, että niitä voidaan analysoida ja arvioida sekä arvioinnin perusteella parantaa, käytössä on yhteiset menettelytavat ja tarvittavat dokumentit laadun suunnittelua, seuranta, arviointia ja varmistamista varten.” (Kuntaliitto, 2012).

Laadunhallinta on laatua korostava näkökulma koko organisaation toimintaan. Siispä sitä voidaankin joissakin tilanteissa pitää jopa johtamisfilosofiana ja lähestymistapana. Laatutyöskentely luo positiivisen, ammatillisille tutun tavan tehostaa ja paremmin organisoida omaa toimintaansa arjessa ja säästää täten henkilöstön kuin taloudellisiakin voimavaroja. Organisaation toiminta-ajatuksen ja strategioiden toteutumista tukee hyvin suunniteltu ja toteutettu laadunhallinta. Vapautuu voimavaroja uuden suunnitteluun ja varautumiseen uusiin tuleviin ammatillisiin haasteisiin. Laadunhallinnan suunnittelulla ja toimimalla ennalta suunnitellun, sovitun ja jatkuvasti kehitettävän tavan mukaisesti voidaan ennaltaehkäistä virheitä ja välttää virheiden korjaamisesta ja työn uudelleen tekemisestä johtuvaa voimavarojen tuhlausta. Täten toimimalla ollaan vahvempia kohtaamaan arjen hallinnassa ja toiminnoissa yllättäviä ja joustavuutta vaativia palvelutilanteita. (Holma, Outinen, Idänpää - Heikkilä, Sainio, 2001, 79).

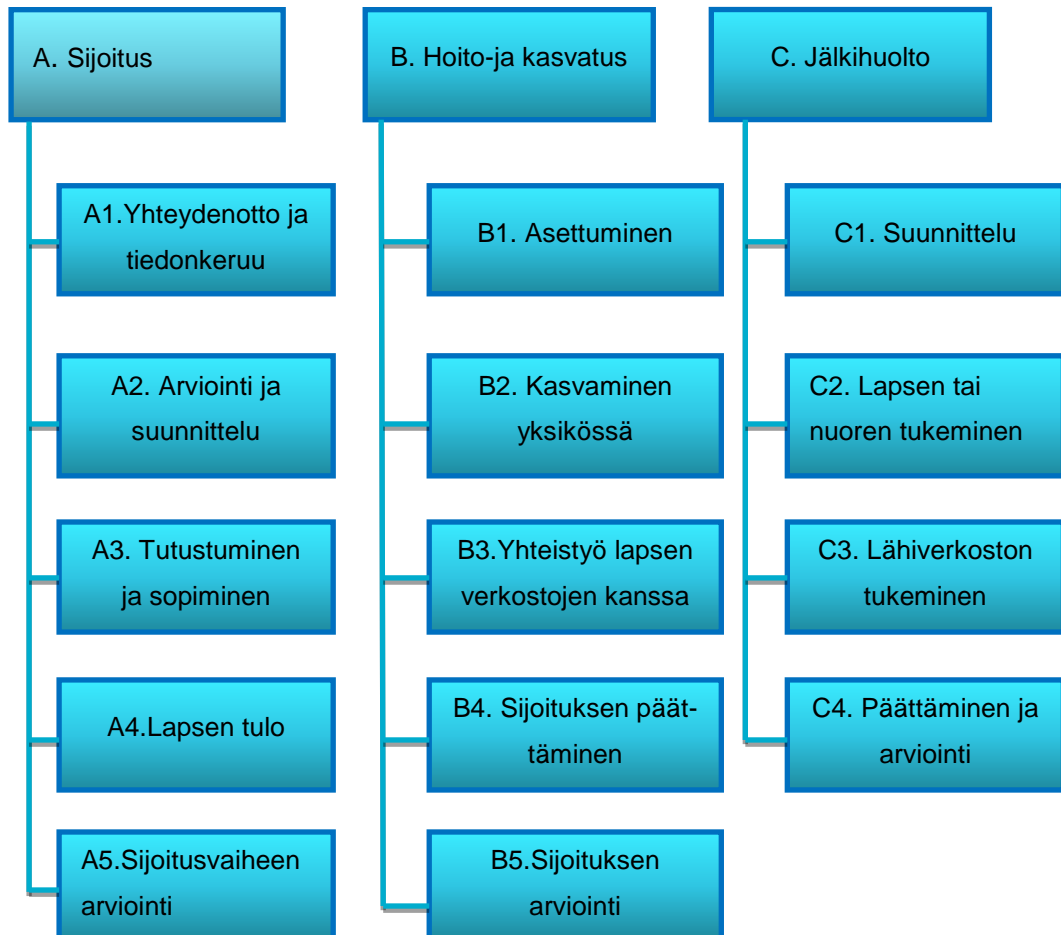
Organisaatiolla on oikeasti laatu hallinnassaan kuitenkin vasta silloin, kun kaikki osapuolet, niin johto kuin työntekijätkin, ovat sitoutuneet työssään noudattamaan sovittuja periaatteita ja käytäntöjä pystyvät arvioimaan omia tuloksiaan ja palvelujensa vaikutuksia sekä tahtovat työskennellä asiakkaittensa parhaaksi. Organisaation laatua on sen arvojen, kulttuurin, rakenteiden ja resurssien kyky vastata olemassa oleviin ja muuttuviin tarpeisiin. Laadukkaassa organisaatiossa on voimaa tukea kehitystä luovaa uudistumista. (Rousu & Holma, 2004).

Tässä opinnäytetyössä laatu ymmärretään hyvänä ja laadukkaana palvelumuotona. Laadunhallintaan kiinteästi liittyvät organisaation selkeä toiminta-ajatus ja yhteisesti sovitut arvot, jonka mukaisesti organisaatiossa toimitaan. Laadun ja laadunhallinnan tekevät yhdessä organisaation johto yhdessä ammatillisen henkilökunnan kanssa. Etenkin lastensuojelussa ja sijaishuollossa laatu tarkoittaa ensisijaisesti lapsen etua ja hänen hyvinvointiaan. Laadunhallinnan seuranta tapahtuu päivittäin arjen toimintojen toteuduttua tai toteutumatta jäämisenä. Mahdollisiin epäkohtiin täten voidaan puuttua välittömästi ja konkreettisesti.

### 3. SIJAISHUOLTO SUOMESSA

Suomalaisella lastensuojelun sijaishuollolla on valtakunnalliset laatukriteerit. Niitä on kehitetty sijaishuollon eri toimijoiden ja Lastensuojelun Keskusliiton RAY:n rahoittaman Laituri-projektin yhteistyönä. Laatukriteerit ovat rakentuneet lastensuojelun valtakunnallisten ammatillisten toimijoiden yhteistyössä. Kriteereitä luotaessa on otettu huomioon, että ne sopivat kaikkiin sijaishuollon palveluita tuottaviin yksiköihin. Sijaishuollon laatukriteerit ovat jaettu kolmeen osa-alueeseen, joita ovat sijoitusvaiheen kriteerit, hoidon ja kasvatuksen kriteerit sekä jälkihuollon kriteerit. (Lastensuojelun Keskusliitto 2005; 14, 21, 28).

Kuvio 2. Lastensuojelun sijaishuollon kokonaisuus



Valtakunnalliset sijaishuollon kriteerit osoittavat osaltaan, mitä kaikkea kuuluu hyvään ja laadukkaaseen sijaishuoltoon lastensuojelussa. Laatukriteerit toimivat myös hyvänä työvälineenä toiminnan suunnittelussa, kehittämisessä, arvioinnissa ja johtamisessa, henkilöstön kehittämisessä, toimintajärjestelmien dokumentoinnissa ja laatu-

käsikirjan laatimisessa sekä laatuvaatimusten määrittämisessä liittyen sijaishuollon palvelujen hankintaan ja kilpailutukseen. (Lastensuojelun keskusliitto 2005, 49).

Lastensuojelun sijaishuollossa laatua arvioidaan hoito - ja kasvatusyksikön rakenteen, hoito - ja kasvatusprosessin ja tulosten arvioinnista sekä erilaisista arviointitavoista. Standardipalveluja ei voi olla sijaishuollossa, koska kasvatuksen ja hoidon lähtökohtana ovat aina lapsen yksilölliset tarpeet. Arviointia tehdään aina sijaishuollossa ennen sijoitusta, sijoituksen aikana ja sijoituksen päättyessä. Arviointi voi olla työyhteisön omaa arviointityöskentelyä tai asiakkaan kanssa yhdessä tehtyä arviointia tai pelkästään asiakkaan suorittamaa arviointia. Kysymys on toisaalta työn edellytysten ja työprosessin arvioinnista ja toisaalta työn vaikuttavuuden, tulosten arvioinnista. Sijaishuollon laadusta ja vaikutuksista on tärkeä koota monipuolista seuranta-tietoa eri näkökulmista, myös ammatillisten työprosessien kannalta. (Lastensuojelun keskusliitto 2005, 19; Pölkki 2007, 40).

Lastensuojelutoimenpiteiden tulee aina edistää lapsen hyvinvointia ja hänelle suotuisaa kasvua ja kehitystä. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidossa ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen huolenpidossa ja kasvatuksessa. Lastensuojelun on pyrittävä selkeästi ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lapsen etu on ensisijaisesti otettava aina huomioon lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa. Lastensuojelun on perustuttava ensisijassa vapaaehtoisuuteen. Lapsen ja hänen perheensä kanssa on tehtävä lastensuojelutyötä yhteistyössä. (Räty 2008, 20 - 21).

### 3.1 Sijaishuolto Euroopassa

Länsieurooppalainen lastensuojelu otti uuden suunnan 1970 ja 1980-luvuilla siirtyäkseen suurista lastensuojelulaitoksista vaihtoehtoihin sijoituksiin, sijaishuollosta perhettä tukevaan avohuoltoon sekä avohuollosta ennalta ehkäiseviin toimiin. Tuona aikana lastensuojelu organisoitui valtiolta kunnille, keskitetystä hajautettuun, suuresta pieneen, kaukaa lähelle, erityisestä yleiseen, ja leimaavasta hyväksyvään, muutos oli huomattava. Lastensuojelusta tuli osa hyvinvointivaltion lapsipolitiikkaa. (Puonti ym. 2005).

Eurochild on Euroopassa toimiva järjestöjen ja yksityisten ihmisten verkosto, joka edistää lasten oikeuksia ja parantaa lasten ja nuorten elämänlaatua. Eurochild verkoston työ perustuu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen. Eurochildin julkaiseman

tutkimuksen mukaan vuonna 2010, tuli mahdolliseksi vertailla ensimmäistä kertaa lasten sijaishuoltoa 30:ssä eri Euroopan maassa, mukaan lukien neljä Iso-Britannian kansaa ja Moldova. Tuolloin noin yhden prosentin verran EU:n alueen lapsista elää sijaishuollossa, mikä tarkoittaa noin miljoonaa lasta. Lasten sijoittamista laitoksiin pidetään laajalti viimeisenä keinona erinäisten perheiden tukipalveluiden ja perhehoidon jälkeen. Huolimatta tästä, lasten määrä lastensuojelulaitoksissa on edelleen ennaltaan tai jopa hieman kasvanut useimmissa EU-maissa. Alle kolmivuotiaiden lasten sijoittamista laitoksiin tapahtuu edelleen useissa jäsenvaltioissa. Tutkitusti on selvää, että pikkulasten sijoittaminen laitoksiin useiksi kuukausiksi aiheuttaa peruuttamatonta vahinkoa lasten aivojen kehitykselle. (Eurochild, 2012).

Heikossa asemassa olevat kansanryhmät ja maat ovat vahvasti ylliedustettuina näissä tilastoissa. Tšekin tasavallassa vuonna 2007 pienten lasten sijoituksissa 24 % lapsista oli romanilapsia. Bulgariassa romanilasten osuus sijaishuollossa olevista lapsista on noin 45 %. EU-maissa on vammaisten lasten laitoshoido edelleenkin suuri huolenaihe. Usein kuitenkin EU-maissa on nykyisinkin aineellinen puute ja köyhyys perussyynä lapsen sijoittamiseen oman kodin ulkopuolelle laitokseen. ”Se, ettei ole saatavilla tietoa köyhyyden, sosiaalisen syrjäytymisen ja lasten sijaishuollon keskinäisistä yhteyksistä hämärtää sitä todellisuutta, että köyhyydellä on vaikutusta sijoituspäätöksiin. Tämän ymmärtäminen auttaa kehittämään myös parempia ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.” (Eurochild, 2012).

Erilaisten tilastojen ja tutkimusten mukaan useimmiten sijoitetut lapset - ja erityisesti laitoshoidossa olleet päätyvät todennäköisemmin lopulta asunnottomiksi, tekevät rikoksia, hankkivat lapsia alle 20-vuotiaina ja joutuvat antamaan myös omat lapsensa huostaan. Yhteiskunnan huono-osaisuus periytyy usein sukupolvelta toiselle. Eurochild painottaa EU-johtajien panosta saada aikaan yhteiset määritelmät sijaishuololle. Eurochildin toiveena ja tavoitteena on EU-johtajien ryhtyvän parantamaan vertailukelpoisen tiedon keräämistä sijaishuollosta sekä lisäksi välittömiä taloudellisia tukia laitoshoidosta luopumiseen ja sen kehittämiseen perhehoidon suuntaan. Toivotaan alle 3-vuotiaiden laitoshoidon kieltämistä. Koulutukseen tulee kiinnittää huomiota ja ammatilliseen osaamiseen sekä lasten oman työpanoksen tunnustamiseen. Lapsi-köyhyys tulisi poistaa kokonaisuudessaan sekä laaja-alaisen tuen saaminen YK:n sijaishuollon suuntaviivojen soveltamiseen kaikissa EU-maissa. Tutkimuksen mukaan toivotaan lasten ja heidän perheidensä osallistumista niihin päätöksentekoprosesseihin, jotka vaikuttavat heihin, ja sijaishuollon politiikan ja palveluiden kehittämiseen. (Eurochild, 2012).

Hollannissa lastensuojelua tarvitsevat lapset hoidetaan ensisijaisesti heidän kodeissaan avohuollon tukitoimin. Lastensuojelun sijaishuoltoa järjestetään myös osaaikaisena iltapäivä- tai päivähoitona laitoksessa. Kun lapsi asuu laitoksessa, aina työskennellään hänen perheensä kanssa ja tavoitteena on aina lapsen pääseminen kotiin asumaan tai sijaisvanhempien luokse hoitoon. Moniammatillinen työskentely alkaa aina perheissä heidän kodeissaan. Lapselle voidaan tarvittaessa varata paikka laitoksesta neljän viikon ajaksi, jos sitä kuitenkin tarvitaan ja tarvittaessa laitosaikaa jatketaan tietyn ajan jaksoissa, määräaikaaisesti.

Englantilaisessa ja suomalaisessa lastensuojelun sijaishuollon laatukriteereissä on eroavaisuuksia, esimerkiksi englannissa on aktiivinen toimintatapa huomioitaessa erilaisten etnisten taustojen omaavat lapset. Englantilaisissa standardeissa korostuvat erilaisen toiminnan kontrolli sekä lasten turvallisuuden huomioiminen. Englantilaisissa standardeissa erityispiirteenä on terapioiden käyttämättömyys lapsen hoidossa ja kasvatuksessa. Lasten yksilöllisten tarpeiden pitäminen toiminnan lähtökohtana niin englantilaisessa kuin suomalaisessakin sijaishuollon laatukriteereissä on toiminnan lähtökohta. Molemmissa pidetään tärkeinä toiminnan suunnitelmallista kehittämistä, hoito- ja kasvatusyhteisön toiminta-ajatuksen ja tarkoituksen selkiyttämistä sekä lapsen ja hänen läheistensä yhteyksien turvaamista ja asianmukaista dokumentointia. (Lastensuojelun Keskusliitto 2004, 64 - 65).

Englantilaisilta opittavista toimintatavoista tärkeänä pidetään ulkopuolisen tukihenkilön ottaminen lapsen tueksi erilaisiin arjen hallinnan tilanteisiin. Englannissa työntekijöiden tulee olla vähintään neljä vuotta vanhempia kuin vanhin laitoksessa asuva lapsi. Sekä työntekijän, jolle annetaan kokonaisvaltainen hoito- ja kasvatus vastuu lasten tai nuorten hoitamisesta tai johtamisesta, on oltava vähintään 21-vuotias. (Lastensuojelun Keskusliitto 2004, 66).

”Kansainvälisesti katsottuna YK:n Lapsen oikeuksien sopimuksen 3 (2) artiklan mukaan sopimusvaltiot takaavat, että lasten huolenpidosta ja suojelusta vastaavat laitokset ja palvelut noudattavat toimivaltaisten viranomaisten asettamia standardeja. Sopimuksen keskeisimpiä asioita ovat turvallisuus, terveys, henkilökunnan määrä ja soveltuvuus sekä riittävä valvonta. Englannissa ja Walesissa kansalliset säännökset ja vähimmäisstandarit tulivat voimaan 2002 ja ne koskevat sekä yksityistä että kunnallista toimintasektoria mukaan lukien sisäoppilaitokset ja erityiskoulut. Standardit ovat siis vähimmäisvaatimuksia, eli ne eivät kuvaa parasta mahdollista käytäntöä ja



toimintaa. Ne eivät myös merkitse palvelujen yhdenmukaisuutta, vaan jokainen laitos ja yksikkö itse kehittää omaa toiminnan luonnettaan ja lähestymistapaansa hoitaakseen erilaisia tarpeita omaavia lapsia.” (Lastensuojelun keskusliitto 2004, 61).

### 3.2 Sijaishuolto Suomessa

”Lapsen sijaishuollolla (49§) tarkoitetaan huostaan otetun, kiireellisesti sijoitetun tai lain 83 §:ssä tarkoitetun väliaikaismääräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Lapsen sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshuoltona taikka muulla lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla. Lapsi voidaan sijoittaa väliaikaisesti enintään kuudeksi kuukaudeksi myös vanhempansa tai muun huoltajansa hoidettavaksi ja kasvatettavaksi silloin, kun valmistellaan lapsen kotiin palaamista kodin ulkopuolisen sijoituksen jälkeen tai kun se on lapsen edun kannalta muusta syystä perusteltua.” (Finlex. Lastensuojelulaki 13.4.2007/417).

Lapselle voidaan tarvittaessa järjestää lastensuojelun sijaishuoltoa myös laitoshuollon muodossa. Laitoshuollosta on säädetty lastensuojelulain 57- 60 §:ssä. Lapsen sijaishuoltopaikkaa valittaessa on erityisesti kiinnitettävä huomiota lapsen edun toteutumiseen, jotta lapsen tarpeenmukainen hoito-, kasvatus- ja huolenpito voidaan asianmukaisesti järjestää. Lapsen iällä on merkitystä nykyisen lain puitteissa arvioitaessa sitä, onko lapsi sijoitettava perhehoitoon vai laitoshuoltoon. (Räty 2010, 378).

Sijaishuollon keskeinen ominaispiirre on sen muoto ja perusta. Sijoitettujen lasten arjen ja kasvun ympäristö kuuluvat sijaishuoltoon, sekä koti tai kotien sarja lastensuojelulapsuudessa, useat samanaikaiset vanhemmuus- ja kasvatussuhteet ja arjen järjestelyt kuin laajennettu vanhemmuus, ammatillinen työ, julkisen järjestelmän vastuu ja yksityinen yrittäjyys. Sijaishuolto vaatii laajaa, eri ulottuvuuksia tavoittavaa tarkastelua, koska se nähdään yksilöllisenä käytäntönä ja kokemuksena monisisältöisenä sekä yhteiskunnallisena toimintona. (Puonti ym. 2004, 202).

Jokaisen lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaan tulee toteuttaa sijaishuollossa hänen hoito, huolenpito ja kasvatus. Sijaishuoltopaikan henkilökunnan ja johdon tulee määritellä, mitä hyvä hoito, huolenpito ja kasvatus omassa yhteisössä tarkoittavat ja miten niitä voidaan toteuttaa lapsen arjessa. Lapsen hoidon ja kasvatuksen tulee olla sijaishuoltopaikassa selkeästi suunniteltua sekä arvioitavissa säännöllisesti. Lapsen suunnitelmissa tulee eritellä yksityiskohtaisesti ne asiat, joita tulee huomioida lapsen päivittäisessä arjen hallinnassa. Hoidon ja kasvatuksen kriteereiden tavoitteena ovat

lapsen edun mukainen hyvä hoito, kasvatus ja kuntoutus sekä hyvät ja toimivat vuorovaikutussuhteet lapsen läheisiin. (Lastensuojelun Keskusliitto 2005, 21 - 23).

Sijaishuollon laatukriteereissä käytetään käsitteitä asettuminen, jonka tavoitteena on luoda toimiva ja laaja pohja luottamukselle ja turvallisuudelle sekä vuorovaikutuksen syntymiselle. Sijaishuoltopaikalla tulee olla selkeästi ohjeistettuna kuinka lapsi otetaan vastaan yhteisön jäseneksi. Lasta tulee kuunnella ja antaa hänelle rakentavaa ja kannustavaa laaja-alaista palautetta, mikä on lapsen yksilöllisyyden kunnioittamista ja arvostamista. Sosiaalisista arjen hallinnan toimintatavoista on sovittava etukäteen ja ääneen ja tarvittaessa kirjallisesti, jotka luovat turvallisuutta ja samalla ennaltaehkäistään mahdollisia väärinkäsityksiä ja -ymmärryksiä. Tietämättömyyttä ja epävarmuutta tulee ohjata nimeämällä ja käsittelemällä asioita sekä luomalla ymmärrystä näyttämällä ja kokemalla, kuinka asioita tule käsitellä. (Lastensuojelun Keskusliitto 2005, 22).

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään ja asianmukaiseen sosiaalihuoltoon. Vastaavan sosiaalityöntekijän tulee säännöllisesti seurata ja arvioida, että hoito, huolenpito ja kasvatus toteutuvat lapsen asioissa sovittujen suunnitelmien mukaisesti. Sijaishuoltopaikan on varmistettava ja seurattava säännöllisesti palvelujensa laadun toiminnallisuus siten, että palvelu vastaa lapsen toiveisiin ja tarpeisiin koko sijoituksen ajan. Perusedellytykset laadukkaaseen palveluun ovat riittävät, kun on koulutettua (laki sosiaalihuollon ammattilaisen henkilöstön kelpoisuuksista 272/2005, myöhemmin kelpoisuuslaki), osaavaa, hyvinvoivaa ja motivoitunutta henkilöstöä. Henkilöstöllä on oikeus työnohjaukseen ja täydennyskoulukseen. Lastensuojeluyksikön ympäristön ja tilojen on oltava tarkoituksen- ja asianmukaisia, turvallisia ja viihtyisiä sekä luotava puitteet lapselle ja hänen läheisille riittävään yksityisyyteen. (Valvira. Lasten ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus, 2012).

Lastensuojeluyksikön pitää olla sovitusti ja säännöllisesti vuorovaikutuksessa palvelun maksajan, lapsen asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden, lapsen vanhempien sekä muun läheisverkoston kanssa. Työskentelymenetelmien- ja tapojen on vastattava lasten toiveisiin ja tarpeisiin ja oltava tarkoituksenmukaisia sekä niiden on noudatettava lastensuojelun eettisiä periaatteita. Aikuisen yhteinen aika, turvallinen tarpeenmukainen läsnäolo sekä toiset huomioon ottava ja välittävä ilmapiiri ovat lapselle tärkeitä. Lapsilla, heidän vanhemmillaan ja muulla läheisverkostolla sekä palvelujen maksajalla tulee olla mahdollisuus antaa asiakaspalautetta suullisesti ja/tai kirjallisesti, jotta ne voidaan käsitellä ja ottaa huomioon mahdollisuuksien mukaan toiminnassa. (Valvira. Lasten ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus, 2012).

Sijoituksen myötä lapsi saa luotettavat ja häntä ohjaavat ja hoitavat aikuiset ympärilleen sekä turvalliset ja vakaat kasvuolot. Lapsen luottamus aikuisiin ja erityisesti kyky kiintyä heihin on kuitenkin aiemman kokemuksen perusteella häiriintynyt. Niinpä lapsi usein oirehtii monella eri tavalla, vaikka hänen arjen hallinta ja suhteet läheisiin olisivatkin sijoituksen jälkeen kunnossa. Lojaliteettiristiriita uudessa tilanteessa suhteessa omiin syntymävanhempiin on usein haastava, olipa sijoitus ollut kuinka välttämätön tahansa. Usein nämä lapset ovat alisuoriutujia kykyihinsä nähden koulussa. Lapsilla on vaikeuksia tutustua uusiin kavereihin sekä he useasti kiusaavat toisia lapsia tavalla tai toisella. Lapsi ei halua lähelleen aikuista, vaan työntää hänet pois hänen läheisyydessä häntä sanallisesti tai vaikka halaten, paitsi silloin kuin lapsi on haluamassa aikuiselta jotakin, jolloin hän useimmiten käyttäytyy erityisen vetoavasti käyttäytymällä hyvin. (Psykologian Tietotaito, 2012).

Lapsi tulee kohdata arvostavasti ja häntä tulee auttaa luomaan myönteisiä ja läheisiä ihmissuhteita. Arvostava kohtaaminen on muun muassa lapsen kuuntelemista siten, että lapsi kokee tulleen ymmärretyksi. Työntekijöiden käyttäytyminen lasta kohtaan tulee olla sellaista, että lapsi tuntee itsensä hyväksytyksi ja saa ymmärtämystä, turvaa, hellyyttä sekä onnistumisen ja luottamuksen kokemuksia. Työntekijöiden tulee opastaa lasta tunnistamaan omia ja muiden tunteita sekä miten ilmaista itseä. Lapsille tulee näyttää esimerkkiä ja opastusta siitä, miten syntyneet ristiriidat ja erimielisyydet selvitetään ja ratkaistaan. Tärkeää on myös olla muutoinkin esimerkkinä ja ohjata miten pyydetään ja annetaan anteeksi. (Lastensuojelun keskusliitto 2005, 23 - 24).

Lapsen arkielämän tarpeista ja säännöllisyydestä on huolehdittava siten, että lapsi oppii ottamaan näistä iänmukaistaan vastuuta. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että lapselle tarjottava ruoka on ravitsevaa ja sitä on riittävästi sekä häntä ohjataan terveellisiin ruokatottumuksiin. Lapsen tulee saada erilaisia virikkeitä ja hänen tarvitsemansa lepo tulee turvata. Lapsen vaatetuksen tulee olla asian- ja säänmukaista, puhtaudesta, terveydestä sekä riittävästä ulkoilusta ja liikunnasta tulee huolehtia säännöllisesti ja sovitusti. Lasta tulee opettaa taloudellisuudessa ja ohjata häntä rahankäyttöön. Lisäksi on huolehdittava, että lapsen ympäristö on siisti ja mukava. (Lastensuojelun keskusliitto 2005, 24).

Sijaishuoltopaikassa tulee huolehtia lapsen turvallisuudesta, rajoista ja valvonnasta. Käytettäessä pakotteita, rajoitteita tai eristämistä, niiden tulee olla lain ja asetusten mukaisia ja niitä tulee käyttää vain harkitusti. Yksikössä käytettävät menettelytavat eli

tieto rajojen asettamisesta, rajoitteista ja pakotteista sekä palkitsemisesta tulee olla kaikkien hoito - ja kasvatusyhteisön työntekijöiden tiedossa myös lapsilla, lasten vanhemmilla sekä sijoittavilla viranomaisilla (liite 1.). Lapsen turvallisuuteen liittyy olennaisesti se, että hänelle taataan fyysinen koskemattomuus ja olosuhteet, joissa hän kokee olonsa turvallisiksi. Jos lapsen käyttäytyminen ei ole hyväksyttävää, henkilökunnan tulee kyetä asettamaan turvalliset, johdonmukaiset ja ymmärrettävät rajat tällaiselle käyttäytymiselle. Lapselle tulee opettaa rajojen, sääntöjen ja sopimusten tekemistä ja noudattamista, jotta hän oppii kantamaan vastuuta itsestään ja omasta käyttäytymisestään. (Lastensuojelun keskusliitto 2005, 24).

#### 4. OMAVALVONNAN PROSESSI SUOMESSA

”Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) ja sen nojalla annettu sosiaali- ja terveysministeriön asetus (1053/2011) tulivat voimaan 1.10.2011. Lakiuudistus perustuu hallituksen esitykseen HE 302/2010. Lakiehdotukseen eduskuntakäsittelyssä tehdyt muutokset ilmenevät eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietinnöstä StVM 56/2010. Uudella lailla kumottiin laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996) sen nojalla annettuine asetuksineen. Lakiuudistuksella pyrittiin muun muassa selkeyttämään yksityisten sosiaalipalvelujen käsitettä, korostamaan palvelujen tuottajien omaa vastuuta palvelujen laadusta ja painottamaan ennakollista valvontaa. Lisäksi tavoitteena oli selkeyttää valvontaviranomaisten toimivaltaa, vahvistaa niiden välistä yhteistyötä ja painottaa kunnan tehtävää valvontaviranomaisena.” (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2012).

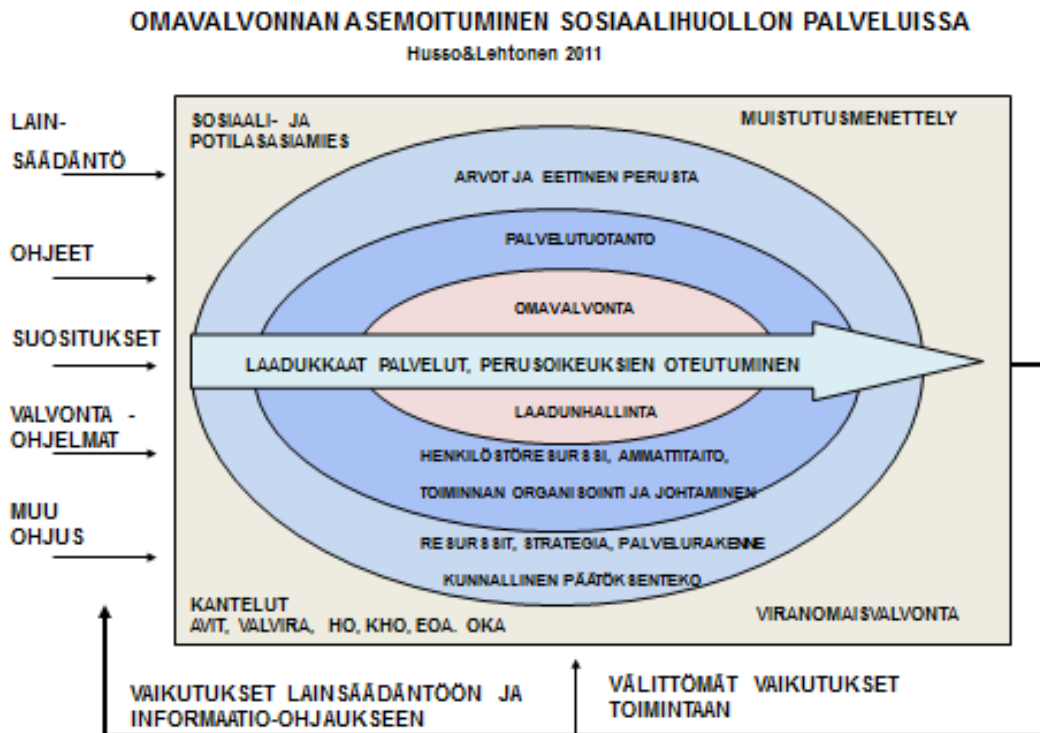
”Lain tarkoituksena on varmistaa, että yksityisiä sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin toteutuu (lain 1 §). Lakia sovelletaan sellaisiin sosiaalipalveluihin, joita kunta on velvollinen järjestämään sosiaalihuoltolain (710/1982) 17 §:n mukaan, sikäli kuin niitä on mahdollista tuottaa yksityisesti liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla. Yksityisinä palveluina voidaan tuottaa esimerkiksi sosiaalityötä, kasvatus- ja perheneuvontaa, kotipalvelua tukipalveluineen, asumispalvelua, laitoshuoltoa ja lasten päivähoidtoa. Asiakkaan saamien välittömien palvelujen lisäksi myös sosiaalihuollon palvelujen järjestämiseen liittyvä sosiaalialan ammatillinen ohjaus ja neuvonta kuuluvat laissa tarkoitettuihin sosiaalipalveluihin.” (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2012).

Yksityisiä sosiaalipalveluja koskevaa lakia (922/2011) päivitettiin vastaamaan nopeasti muuttuvaa sosiaalialan palvelurakennetta - ja kokonaisuutta. Laki astui voimaan 1.10.2011 ja siinä ohjeistettiin laatimaan yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan omasta toiminnastaan asian- ja tarkoituksenmukainen omavalvontasuunnitelma. Valviralle annettiin tilaisuus ohjeistaa omavalvontasuunnitelman sisältö, laadinta ja seuranta. Ohjeistukset tulivat voimaan 1.3.2012. Kaikkia sosiaalipalveluja tuottaville toimintayksiköille on laadittu yhteneväiset yleisellä tasolla olevat ohjeistukset. Tavoitteena on, että ohjeistusten perusteella palvelujen tuottajat ottavat huomioon ne kriittiset työvaiheet sekä tunnistavat omaa toimintaansa koskevat laatutekijät, joihin omavalvonta tulee kohdistaa. Valviran ja aluehallintovirastojen yhdessä laatimiin valtakunnallisiin valvontaohjelmiin, lainsäädäntöön sekä erilaisiin laatuvaatimuksiin – ja suosituksiin

on asetettu ja kirjattu ohjeistuksia sosiaalipalveluille. (Valvira. Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa, 2012).

Toiminnallinen kokonaisuus, jossa tuotetaan asiakkaalle yksityisiä sosiaalipalveluja tarkoittaa toimintayksikköä. Toimintayksikkö on fyysinen toimitila, joissa asiakkailla on mahdollisuus saada erilaista palvelua. Toimintayksikkö voi toimia ilman asiakaspalveluun tarkoitettua toimitilaa, jos palvelut tuodaan vaikka asiakkaan kotiin. Toimintayksikön tai yrityksen olemassaolo, palvelujen sisältö ja tarkoitus ja kohdeasiakasryhmä sekä henkilöresurssit palveluissa sisältyy toiminta-ajatuksen. Toiminta-ajatuksen lähtökohtana ovat toimialaa koskevan erityislain mm. lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaiset periaatteet. Palvelutoimintaa ohjaavat arvot perustuvat perustuslain ja kansainvälisten ihmisoikeussopimusten sekä vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen ilmaisemiin periaatteisiin. Toimintayksikön laatupolitiikka ilmaisee ylimmän johdon suhtautumisesta laatuun ja laadun kehittämiseen. (Valvira. Määräys yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan omavalvontasuunnitelmasta, 2012).

Kuvio 3. Omavalvonnan asemoituminen sosiaalihuollon palveluissa



Omavalvonnan tarkoituksena on suunnitella, kehittää, seurata ja arvioida tapa ja menetelmä, jolla asiakasturvallisuutta ja laatua koskevat muutokset tapahtuvat sujuvasti ja riittävän nopeasti. Toimintayksikön johdon ja koko henkilökunnan on yhdessä osallistuttava toiminnan suunnitteluun, järjestelmälliseen seurantaan ja kehittämiseen. Kehittämisen edellytyksenä on, että toimintayksikössä on valmiutta kohdata tyytymättömien asiakas ja tarpeenmukaisesti ryhdyttävä korjaamaan ja muuttamaan ilmitulleita epäkohtia. (Valvira. Määräys yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan omavalvontasuunnitelmasta, 2012).

Palvelun tuottajan omatoiminen laadun varmistaminen siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännöstä ja valvontaohjelmista tulevat sekä palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset, joissa on otettu huomioon palvelujen laadusta annetut suositukset tarkoittaa omavalvontaa. Laadunhallinta sisältää toiminnan toteuttamisen joka on osa omavalvontaa. Palvelujen laatu ja asiakasturvallisuuden varmistaminen ja parantaminen suunniteltujen menettelytapojen kuvaus sekä niissä käytettävät asiakirjat tarkoittavat omavalvontasuunnitelmaa. Jokainen toimintayksikkö laatii omavalvontasuunnitelman palvelukohtaisesti. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja täten se on oltava julkisesti nähtävillä tai välittömästi saatavilla. Siihen ei saa kirjata asiakkaiden salassa pidettäviä henkilötietoja. (Valvira. Määräys yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan omavalvontasuunnitelmasta, 2012).

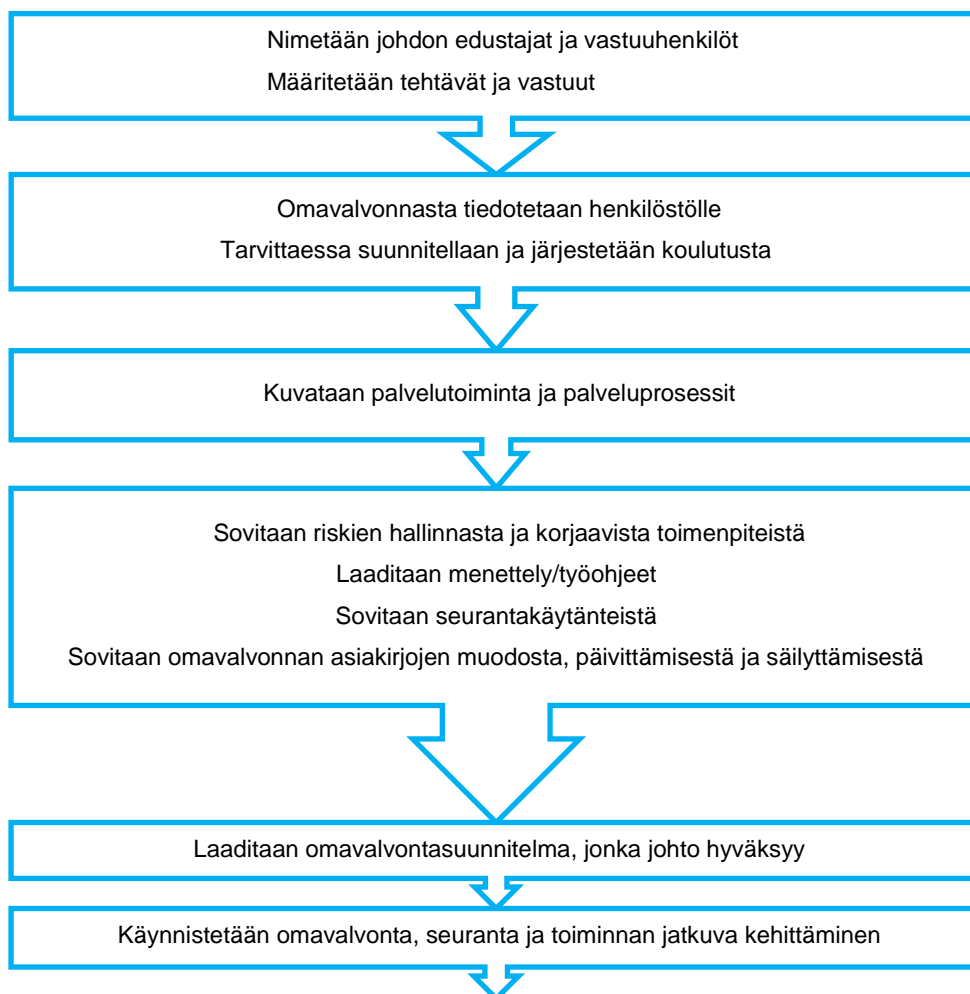
Periaatteena omavalvonnassa on, että toimintayksikön toiminnassa pyritään tietoisesti tunnistamaan kaikki ne kriittiset tilanteet ja asiat, joissa alitetaan, tai joissa on uhkana alittaa lakien, asetusten, laatusuosituksen, valvontaohjelmien ja muiden toimintaohjeiden sekä palveluntuottajan itse itselleen asettamien vaatimusten vähimmäistaso. Laaditaan selkeät toimintaohjeet niille, laadun kannalta kriittisiksi todetuille toiminnoille ja menettelyille, joita arvioidaan ja seurataan säännöllisesti. Jos omavalvonnassa todetaan poikkeamia työn laadussa, laaditaan suunnitelma ja ohjeistus korjaavista toimenpiteistä. Omavalvonta on osa toimintayksikön laatutyötä. Laadun varmistaminen ja laadunhallinta toimivat kivijalkana omavalvonnan tulokselliselle toteuttamiselle. (Valvira. Määräys yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan omavalvontasuunnitelmasta, 2012).

Palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kirjallista kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja kutsutaan omavalvontasuunnitelmaksi (liite1.). Luvanvaraisen toiminnan omavalvonnan perus-

tana ovat palveluntuottajalle myönnetyssä luvassa vahvistetut toiminnan edellytykset, joiden toteutumista omavalvonnassa seurataan. Sosiaalihuollon lainsäädännön ja laatusuosituksen lisäksi palvelualakohtaisia omavalvonnassa valvottavia laatuvaatimuksia on kirjattu Valviran ja aluehallintovirastojen yhteistyönä laadittuihin valtakunnallisiin eri palvelualojen valvontaohjelmiin. Palvelualakohtainen, ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma tulee pitää toimintayksikössä julkisesti nähtävillä tai välittömästi ainakin saatavilla. Suunnitelmaan ei saa kirjata asiakkaiden henkilökohtaisia tietoja. (Valvira, Omavalvonta yksityisissä sosiaalipalveluissa, 2012).

#### 4.1 Omavalvontaprosessi Himaharjun lasten- ja nuortenkodissa

Kuvio 4. Omavalvonnin prosessin käynnistämisen prosessi



Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja suunnittelu on uutta yksityisissä sosiaalipalveluissa tuottavissa toimintayksiköissä. Yksityisiä sosiaalipalveluja koskevaa lakia uu-



distettiin vastaamaan nopeasti muuttuvaa palvelurakennetta 1.10.2011 ja siinä säädettiin, että yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan tulee laatia toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman laadintaprosessiin tutustuminen alkoi perehtymällä omavalvonnan taustoihin ja niihin tekijöihin, jotka vaikuttivat Valviran omavalvontasuunnitelman toimeenpanoon. Omavalvontasuunnitelman prosessointi aloitettiin Himaharjussa toimeksiantajan kanssa käydyn suullisen keskustelun perusteella talvella 2011 - 2012. Tässä keskustelussa nimettiin johdon edustaja sekä vastuuhenkilöt sekä heidän vastuut ja tehtävät. Tämän jälkeen omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja toteutuksesta tiedotettiin organisaation henkilökuntaa viikoittaisessa henkilökuntapalaverissa. Omavalvonta ja sen sisältö tuolloin ymmärrettiin työntekijöiden keskuudessa laadunhallintana sekä laaja-alaisesti oman ammatillisen työn perustana. Itse toimeksiantaja oli käynyt jo tässä vaiheessa kahdessa Omavalvontasuunnitelma - koulutuksessa Kuopiossa ja viimeisessä koulutustilaisuudessa kävi opinnäytetyön tekijä ja omavalvontasuunnitelman laatija.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, on tärkeää, että koko organisaation henkilökunta on tietoinen sen tarkoituksesta ja pystyy myös vastaamaan omalla toiminnallaan omavalvonnan toteutumisesta päivittäisissä arjen käytänteissä (liite 1.). Omavalvontaa ja omavalvontasuunnitelman tekeminen on vaatinut perusteellista selvitystyötä, koska asia on uusi ja sisällöllisesti se on laaja-alainen. Toimeksiantaja antoi vapaat kädet omavalvontasuunnitelman suunnitteluun ja laatimiseen Valviran antamissa ohjeistusten ja määräysten puitteissa. Opinnäytetyötä tehdessäni perehdyin Kuopion Omavalvonta- koulutuksen koulutusmateriaaleihin, Valviran ja aluehallintovirastojen tuottamia lastensuojelun, sosiaalihuollon ja omavalvonnan valvontaohjelmiin ja asiaan liittyvää kirjallisuuteen.

Palvelutoiminta sekä palveluprosessit olivat kuvattuina valmiina kirjallisina dokumentteina, joten niitä ei ole tarvinnut laatia uudelleen ja erikseen. Himaharjun lasten – ja nuortenkodin toiminta sisältää paljon erilaisia toimintatapoja ja käytänteitä ja niiden tulee olla sopusoinnussa lakien ja asetusten, säädösten että suositusten mukaisesti. Riskienhallinnasta ja korjaavista toimenpiteistä oli sovittu jo aiemmin erilaisilla Himaharjun lasten – ja nuortenkodin sisäisillä kirjallisilla dokumenteilla, jotka päivitettiin yhdessä nykyhetkeen sopiviksi. Samalla päivitettiin menettely- ja työohjeet sekä sovittiin seurantakäytänteet.

Himaharjun lasten- ja nuortenkodissa on omavalvontaa ja itsearviointia tehty jo vuosien ajan tietoisesti seuraamalla ja arvioimalla arjen hallinnassa Himaharjun lasten- ja nuorten kodin toimintaa. Päivittäisen toiminnan seuranta on tapahtunut päiväkohtaisilla lomakkeilla, joihin on merkittynä kaikki oleelliset päivän aikana seurattavat tärkeät tapahtumat, kuten lääkkeenannot, käynnit terapioissa, käynnit hammaslääkärissä, koulukuljetukset, lasten harrastusmenot, poikkeamat jne.

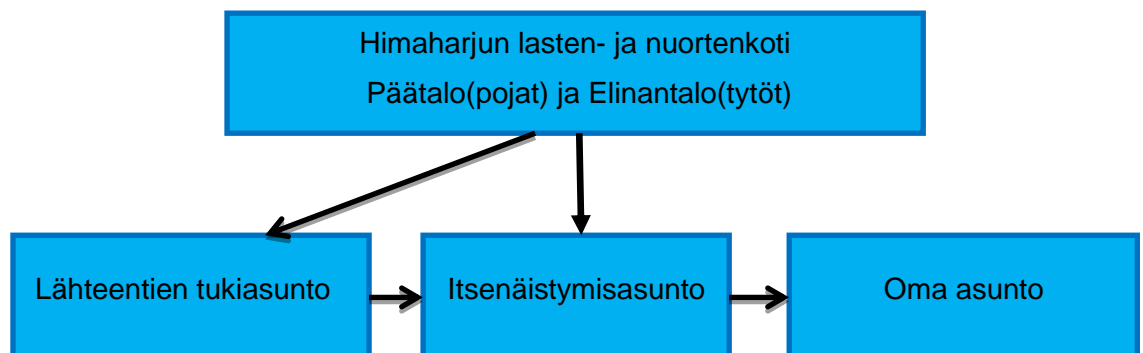
Omavalvontasuunnitelma sekä siihen liittyvien asiapapereitten muodosta, säilyttämisestä sekä päivittämisestä on sovittu erikseen. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kaksi kertaa vuodessa sekä tarvittaessa ja sen tekee toiminnanjohtaja tai kasvatusjohtaja riippuen siitä, mitä aluetta päivitys koskee. Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät asiapaperit säilytetään yrityksen toimitiloissa ja pyydettyäessä omavalvontasuunnitelma annetaan luettavaksi lasten/nuorten vanhemmille, viranomaisille ja yhteistyökumppaneille. Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät asiapaperit ovat myös kaikkien työntekijöiden saatavilla, joten henkilökuntaa on myös ohjeistettu asiakirjojen käsittelystä ja säilytyksestä.

Himaharjun lasten- ja nuortenkotiin suunniteltu ja laadittu omavalvontasuunnitelma on luottamuksellinen, joten se ei ole luettavissa tämän opinnäytetyön liitteenä. Suunniteltua ja toteutettua omavalvontasuunnitelmaa arvioitaessa suhteessa sille asetettuihin tavoitteisiin, siinä toteutuivat ohjeenmukaisesti Valviran määrittelemä ja ohjeistama omavalvontasuunnitelman sisältö.

## 5. HIMAHARJUN LASTEN – JA NUORTENKODIN TOIMINNAN KUVAUS

Himaharjun lasten- ja nuortenkodin toiminta perustuu systeemiseen ja perheterapeuttiseen ajatteluun sekä ratkaisu ja voimavarakeskeiseen arkeen. Palveluajatuksena on vuorovaikutteisen kehityopsykoterapian malliin perustuva nuoren kiintymyssuhdehäiriötä korjaava hoito ja kasvatus (opetus), jotka tapahtuvat turvallisissa, mutta silti kodinomaisissa tiloissa sekä monipuolisia virikkeitä tarjoavassa luonnon läheisessä ympäristössä. Toimintaa ohjaavat sosiaalipedagoginen viitekehys ja yhteisökasvatuksen periaatteet. Himaharjussa kunnioitetaan vahvaa vanhemmuutta, korostaen samalla nuoren omaa vastuuta elämästään. Lasten- ja nuortenkoti Himaharjun yhteydessä asuvat vanhemmat luovat turvaa, eheyttävät arjen hallintaa sekä edesauttavat läsnäolollaan ja tavoitettavuudellaan vuosia kestävää ja pitkäjänteistä nuoren kasvun ja kehityksen sekä perheen laaja-alaista ammatillista tukemista. (Himaharju, 2012).

Kuvio 5. Himaharjun lasten- ja nuortenkodin sijaishuollon prosessi



Sijoitusprosessi Himaharjussa alkaa sijoittavan kunnan sosiaalityöntekijän yhteydenotolla. Tuolloin keskustellaan alustavasti mahdollisesta sijoitettavasta nuoresta ja samalla kerätään tietoa hänestä. Himaharjussa on käytössä yhteydenottolomake, johon kirjataan nuoreen liittyvät tiedot sosiaalityöstä, nuoren henkilökohtaiset tiedot, fyysiset, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin liittyvät tiedot, vanhempiin ja muihin omaisiin liittyvät tiedot, tiedot koulunkäynnistä, vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyvät tiedot sekä olemassa olevat nuoreen liittyvät sijoituksen kannalta olennaiset olemassa olevat lausunnot ja paperit päätöksen perustaksi. Tässä vaiheessa sosiaalityötoimelle annetaan samoin päätöksen pohjaksi halutut tiedot Himaharjun lasten- ja nuortenkodista ja siitä millaisten lasten hyväksi Himaharjulla on resurssit toimia.

Ensimmäisen yhteydenoton ja tietojen keräämisen jälkeen Himaharju selvittää, miten se pystyy vastaamaan nuoren tarpeisiin ja mahdollistamaan hänelle hyvän elämän hoidollisesti, kasvatuksellisesti ja opetuksellisesti. Tämän jälkeen sovitaan jatkuuko yhteistyö vai ei. Himaharjun lasten- ja nuorten koti yhdessä sijoittajatahon kanssa järjestää palaverin, johon kutsutaan mukaan nuoren sosiaalityöntekijät, nuori ja hänen läheisensä, jolloin voidaan tarkemmin arvioida yksikön toimintaa ja resursseja juuri sijoitettavan nuoren kannalta, tutustua kodin henkilökuntaan ja asukkaisiin sekä varmistaa, että onko Himaharjun lasten- ja nuorten koti sopiva tässä tilanteessa ja tälle kyseiselle nuorelle. Sijoittajataho ja Himaharju voivat sopia sijoitusprosessin etenemisestä ja tiedottamisesta asianosaisille sekä siitä miten ja keneltä Himaharju voi hankkia tarvittavia lisätietoja. Tämän jälkeen tehdään lopullinen päätös sijoituksen etenemisestä lisätietojen pohjalta.

Tarvittaessa voidaan järjestää vielä uusi tapaaminen sijoittajatahon sosiaalityöntekijöiden ja nuoren verkoston kanssa, kartoittamalla verkostohistoria sekä sovitaan miten verkosto tulee jatkumaan Himaharjuun sijoituksen aikana. Himaharjussa asuvia nuoria informoidaan uudesta tulevasta nuoresta. Tällä tapaamisella laaditaan ja tarkastetaan asiakassuunnitelma ja tehdään kirjallinen päätös sijoituksesta. Saatujen tietojen pohjalta laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma ja sovitaan sijoituksen aika-aulusta ja sen etenemisestä.

Himaharjun lasten- ja nuorten kodissa on vakiintunut käytäntö niistä toimenpiteistä, joilla tehdään nuoren tulo Himaharjuun turvalliseksi. Nuorella on saattaja Himaharjuun tullessa. Nuoren huone on ennalta valmisteltu ja kalustettu viihtyisäksi. Tulotilanteessa nuorelle on varattu kokonaan yksi Himaharjun aikuinen oppaaksi, joka on yleensä tuleva oma lähikasvattaja. Nuorta ohjataan tutustumaan Himaharjun muihin nuoriin ja aikuisiin, käytänteisiin ja sääntöihin. Nuoren kanssa käydään rauhassa läpi sijoitukseen ja saapumiseen liittyviä asioita ikä- ja kehitystasoisesti. Nuorelle annetaan aikaa ja tilaa sopeutumiselle ja tunteille. Nuori tutustuu tulevaan kouluun ja aloittaa koulun käynnin mahdollisimman pian.

Nuoren asettumisen aikana selvitetään tarvittavat terapiat ja muut käytännön asiat, jotta nuoren arki saataisiin mahdollisimman selkeäksi ja sujuvaksi Himaharjussa. Yhteistyötä nuoren vanhempien ja muiden läheisten kanssa tehdään tiiviisti viikoittain soittamalla vanhemmille ja kuukausittain lähettämällä kuukausikooste nuoren arjen sujumisesta Himaharjussa. Kuukausikoosteessa kerrotaan nuoren kuulumiset koko-

naisuudessaan, mm. koulunkäynti, harrastukset, sosiaaliset suhteet jne. Kausikoosteessa kerrotaan niin positiiviset kuin kehitettävätkin asiat nuoren elämästä Himaharjussa.

Himaharjussa on mahdollisuus hevosten hoitoon ja ratsastukseen, uusi maneesi on valmistunut talvella 2012- 2013. Himaharjun maaseutu ympäristö tarjoaa mainiot hiihtomaastot talvella ja kesäisin monipuolisen maaston maastoratsastukseen ja kaiken muuhun ulkoiluun, kuten rullaluisteluun, lenkkeilyyn ja pyöräilyyn. Himaharjusta käsin tehdään erilaisia ja eripituisia matkoja niin kotimaassa kuin ulkomaillakin. Himaharjussa on mahdollisuus myös harrastaa musiikkia soittamalla kitaraa, kosketinsoittimia ja rumpuja sekä laulamalla karaokea. Lähin elokuvateatteri on lisäalassa, jossa käydään sovitusti elokuvissa. Himaharjussa on oma uima-allas ja savusauna ahkerassa käytössä kesäisin. Nuorilla on mahdollisuus tehdä oma kasvimaata kesäisin ja osallistua mansikoiden ja herukoiden poimintaan. Marjastamassa käydään myös mustikoita, puolukoita ja lakkoja sekä sienä syksyisin.

Peruskoulun suoritettuaan nuori siirtyy pääsääntöisesti jatko-opintoihin Kiuruvedelle lukioon tai lisäalmeen ammattikouluun. Nuoren elämäntilanteesta riippuen nuori voi siirtyä omaan kotikuntaan suorittamaan jatko-opintoja. Nuori voi tässä itsenäistymisvaiheessa siirtyä Kiuruveden keskustaan tukiasuntoon tai itsenäistymisasuntoon perustuen nuoren omiin taitoihin ja tarpeisiin. Jälkihuolto nuoret siirtyvät asumaan itsenäistymisasuntoon Kiuruvedelle tai lisäalmeen, jonne heille järjestetään tarvittava aikuisen tuki.

Nuoren sijoituksen päättyessä Himaharjun henkilökunnan keskinäisissä keskusteluissa arvioidaan yhteisesti miten sijoitusprosessin tavoitteet saavutettiin niin nuoren kuin toteutuneen sijoitusprosessin kannalta. Arvioidaan myös, miten Himaharjun arvot ja periaatteet toteutuivat prosessissa koko työyhteisön ja yksittäisten työntekijöiden kannalta. Palautetta kerätään seuraavaan sijoittajatahon kanssa tapahtuvaan tapauksen kirjallisesti tai suullisesti niin lapselta, omaisilta, yhteistyökumppaneilta kuin palvelun ostajaltakin.

### 5.1 Himaharjun lasten- ja nuorten kodin kasvatus- ja hoitoideologiat

Himaharjun lasten- ja nuorten kodin nuoret ovat iältään 10- 18 vuotiaita. Nuoret tulevat Himaharjuun sijoittavan kunnan lastensuojelun päätöksellä. Nuoren sijoittamiseen

johtaneet syyt ovat hyvin erilaisia, kuten biologisen vanhemman vaikea päihdeongelma tai mielenterveysongelma, perheväkivalta, puutteet vanhempien kasvatuskäytännössä, vanhempien välinpitämättömyys nuorta kohtaan, vanhempien uupuminen. Nuoreen itseensä liittyviä syitä ovat nuoren oma päihteiden käyttö, tunne-elämän ongelmat, väkivaltaisuus, koulunkäynti vaikeudet, psyykkiset ongelmat tai nuoren vaikeahoitoisuus tai käytöshäiriö seksuaalisesta hyväksikäytöstä johtuva traumatisoituminen ja rajattomuus.

Himaharjun lasten- ja nuorten koti on tietoisesti suuntautunut systematisointiin ja perheterapeuttiseen ajatteluun sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen arkeen. Palveluajatuksena on vuorovaikutteisen kehityspsykoterapian malliin perustuva nuoren kiintymyssuhdehäiriötä korjaava hoito ja kasvatus (opetus). Toimintaa ohjaavat sosiaalipedagoginen viitekehys ja yhteisökasvatuksen periaatteet. Nämä kaikki yhdessä ovat vuosien varrella hyväksi ja toimiviksi toimintatavoiksi havaittu sekä toimivat peruspilarina Himaharjun lasten- ja nuortenkodin arjen hallintaan ja nuoren hyvän elämän alkuun.

Himaharjun nuoret käyvät tarpeenmukaisesti ja sovitusti terapioiden. Terapian tarve arvioidaan aina nuoren siirtymisen yhteydessä Himaharjun lasten- ja nuortenkotiin yhdessä nuoren vanhempien ja edellisen sijoituspaikan henkilöstön sekä virnaomaisten kanssa. Myöhemmin terapian tarve arvioidaan Himaharjun omalääkäriin, nuoren vanhempien sekä Himaharjun henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Osa nuorista käy yksin yksilöterapiassa, osa nuorista käy oman lähikasvattajansa kanssa kiintymyssuhdeterapiassa (DDP). Perheterapiaa ei varsinaisesti toteuteta Himaharjussa, mutta perheterapiasta on otettu tiettyjä elementtejä nuorten ja heidän perheiden kanssa tehtävään yhteistyöhön. Etenkin nuoren vaikeissa elämäntilanteissa otetaan perhe tiiviisti mukaan ja yhdessä pohdimme koko perheen kesken ratkaisuja tilanteeseen. Yksilöterapioiden tulee olla aina nuoren suostumus, jotta terapia tukisi nuoren elämän ja arjen hallintaa.

Sosiaalipedagogiikassa on ensisijaisesti kyse ajattelutavasta, joka koostuu teoriasta ja käytännöstä, ja jossa korostuu teorian ja käytännön sekä tekemisen ja ajattelun vuorovaikutus ja yhteisyys. Sosiaalipedagogisen toiminnan menetelmäoppi perustuu dialogiin, vuorovaikutukseen ja siihen, että ihmiset osallistuvat kaikkiin toimintaprosessin vaiheisiin, sillä sosiaalipedagogisessa toiminnassa tavoitellaan aina yhteisiä päämääriä. (Hämäläinen 1999, 67; Hämäläinen & Kurki 1997, 49.) Sosiaalipedagogi-

nen toiminta syntyy siitä, että toimijat ajattelevat sosiaalipedagogisesti ja sisäistävät sosiaalipedagogisen näkökulman. (Hämäläinen 1999, 17–18).

*Sosiaalipedagoginen toiminta* tarkoittaa sitä, että ihmistä kasvatetaan yhteisöä varten, yhteisössä ja yhdessä yhteisön kanssa. Tässä kasvatuksessa ei kuitenkaan unohdeta yksilöä ja hänen ainutlaatuista persoonaansa. Sosiaalisella kasvatustyöllä yksilö oppii sen ryhmän arvot, normit ja käyttäytymisen säännöt, johon hän integroituu. Sosiaalisen kasvatuksen prosessissa tapahtuu muutos, jossa ihmisestä tulee sosiaalinen olento. Kasvatus on sopeutumisprosessi, jossa ihminen saavuttaa ne välttämättömät ominaisuudet, joita hän tarvitsee pystyäkseen elämään ympäristössään. (Hämäläinen & Kurki 1997, 34, 37.)

Sosiaalipedagoginen näkökulma on keskeinen siellä, missä ihmisillä on vaikeuksia löytää oma paikkansa, kiinnittyä ja saavuttaa elämänlaatua ylläpitävää hyvää elämänhallintaa. Sosiaalipedagogiikka onkin ihmis- ja vuorovaikutuskeskeistä toimintaa, joka suuntautuu ensisijaisesti persoonallisuuden ja persoonallisen kasvun sekä yhteiskuntaan kiinnittymisen turvaamiseen. Sosiaalipedagoginen ajattelu ja tekeminen, teoria ja käytäntö, suuntautuvat siihen kaikkeen, mikä auttaa huono-osaisuuden ja syrjäytymisen pedagogista lievittämistä ja ehkäisyä. (Hämäläinen 1999, 32, 60–61.)

Sosiaalipedagogisen työn päämääriä ovat sosiaalisten ongelmien pedagogisen ehkäisemisen ja lievittämisen lisäksi ihmisen yhteiskunnallisen identiteetin vahvistaminen ja selkiyttäminen, elämänhallinnan tukeminen, omatoimisuuteen ohjaaminen sekä osallisuuden ja osallistumisen edistäminen (Hämäläinen 1999, 66). Yhteiskunnallisen subjektiuden ja identiteetin kehittyminen lisäävät kokemusta oman elämän mielekkyydestä ja hallinnasta. Näiden lisäksi subjektiuden ja identiteetin kehittyminen saavat ihmisen ottamaan vastuuta itsestään ja ympäröivästä yhteiskunnasta. (Mönkönen, Nurro & Väisänen 1999, 22–23.)

Sosiaalipedagogisen toiminnan toimintamenetelmät vaihtelevat sen mukaan missä kohdassa ennaltaehkäisevän ja korjaavan toiminnan ulottuvuuksilla liikutaan. Ei ole olemassa selkeää sosiaalipedagogista menetelmävalikkoa, josta voitaisiin valita kulloinkin toimintaan sopiva menetelmä. Sosiaalipedagogiikkaan sisällytetty erilaiset ja monipuoliset menetelmät ovat useimmiten kehitelty muiden tieteiden alueilla. Menetelmien peruserätyksenä on ihmisen ja yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Sosiaalipedagogisten interventioiden tavoitteena ja avulla on parantaa yhdessä

ihmisten itsensä kanssa ryhmien ja yksilöiden elämänlaatua. (Hämäläinen & Kurki 1997, 48–49.)

Periaatteet, jotka korostuvat sosiaalipedagogisessa työssä ovat elämyksellisyys, toiminnallisuus ja yhteisöllisyys. Nämä perusperiaatteet painottuvat eri tavoin erilaisissa toimintaympäristöissä ja tilanteissa, vaikka ne kuuluvatkin sosiaalipedagogiseen työotteeseen. Sosiaalipedagogisella työllä halutaan tarjota vaikeuksissa oleville ihmisille mahdollisuus osallistua, toteuttaa ja kehittää itseään, kohdata toisia ihmisiä, tehdä mielekkäitä asioita ja kokea itsensä tarpeelliseksi sekä yhdessä toisten kanssa etsiä suuntaa elämäänsä. Parhaimmillaan toiminta lähtee osallistujista itsestään eikä ole ylhäältäpäin organisoitua. Toiminnan tavoitteena on edistää omatoimisuutta ja yhteisvastuuta, joten määrittelemällä liikaa toisten ihmisten jokapäiväistä elämää ei näihin tavoitteisiin ole mahdollista päästä. (Hämäläinen 1999, 32, 67, 72.)

Sosiaalipedagogiikan yksi keskeinen periaate on yhteisön kasvatuksellinen vahvistaminen. Ihmisen yksilöllisyys pääsee kehittymään pääsääntöisesti hyvinvoivissa yhteisöissä, jotka sekä tukevat että antavat yksilökohtaiselle kasvulle tilaa. Kasvatuksellinen voima, joka on yhteisöön itseensä kuuluva suuri osa, on merkittävä oivallus sosiaalipedagogiikassa. (Hämäläinen 1998, 158.) Toimiva yhteisö ei siis ole mikä tahansa yhdessä elävä ja asuva ryhmä tai joukko ihmisiä. Sosiaalisen kasvatuksen näkökulmasta yhteisön ja yhteisöllisyyden ytimessä on erityinen olemisen ja toisen ihmisen kohtaamisen tapa. Yhteisöllinen suhde on vastavuoroinen ja tasa-arvoinen, ja siinä saa olla omana itsenään, vapaasta tahdosta sekä kunnioitetaan toisten yksilöllistä tilaa ja vapautta. (Ryynänen 2009, 11.)

Toimiva, kasvattava ja kunnioittava yhteisö rakentuu dialogisuudesta, integraatiosta, solidaarisuudesta, avoimuudesta ja pysyvyydestä. Sitoutuminen yhteiseen toimintaan ja yhteisesti muodostettu ymmärrys toiminnasta ja sen tavoitteista on keskeistä aidossa yhteisössä. Samalla muotoutuu tietynlainen tapa kohdata toisia erilaisia ihmisiä aidosti, hyväksyen ja välittäen. (Ryynänen 2009, 11.) Parhaimmillaan yhteisö tukee yksilön itsenäisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja positiivista sekä hyväksyvää identiteetin muodostusta, mutta pahimmillaan se ahdistaa ja estää näitä. (Hämäläinen 1999, 63).

*Yhteisökasvatus on menetelmä*, jossa ohjattavat osallistuvat ohjaajiensa kanssa tasavertaisina päätöksentekoon. Yhteisökasvatusta voidaan harjoittaa kaikissa lasten ja nuorten kasvatusta ja hoitoa tuottavissa toimintayksiköissä, joissa yhtenäinen las-



ten ja nuorten sekä aikuisten joukko säännöllisesti kokoontuu tai on läsnä. Erilaisissa yhteisöissä yhteisökasvatus voi toimia samansuuntaisesti. Ohjattavien ikä, yhteisö laatu ja kehitystaso ratkaisevat, millaisia tavoitteita ja päämääriä yhteisö itselleen asettaa. (Kajaanin Ammattikorkeakoulu, 2011).

Ydinryhmä syntyy pääsäänteisesti itsestään, se ei synny itsestään tai pakotettuna tai palkitsemana. Se syntyy aikuisten kunnioittamisen ja aikuisiin luottamisen maaperästä. Aikuisten tulee toimia ohjattavien parhaaksi ja asettaessaan turvallisuuden vaatimat selkeät reunaehdot ja toimivat käytännön tilanteissa määrätietoisesti ja johdonmukaisesti lasten mielipiteet huomioon ottaen ja heitä kunnioittaen. Ajan kuluessa joku tai jotkut ohjattavat omaan itseensä luottavimmat ja rohkeimmat alkavat tulla hiljalleen toisten aikuisten tueksi kokouksissa ja vaikeissa haastavissa tilanteissa. Itse ydinryhmä suhtautuu aikuisiin yleensä aina silloin kun on aiheita. Yhteisökasvatuksella voidaan yksilöt saada toimimaan tasa-arvoisessa, rakentavassa, jokaista yhteisön jäsentä auttavassa yhteistyössä. Yhteisökasvatuksellinen yhteisö itsessään on luova prosessi asettaessaan itselleen uusia tavoitteellisempia ja korkeampia päämääriä. (Kajaanin Ammattikorkeakoulu, 2011).

Hämäläisen (1999, 78) mukaan sosiaalipedagogiikka nähdään yhtenä osana hyvinvointipalvelujärjestelmää ehkäisten sosiaalisia ongelmia ja vähäosaisuutta. Sosiaalipedagogiikan tehtäväkenttä suomalaisessa palvelujärjestelmässä laajenee luontevasti ongelmien korjaamisesta niiden synnyn estämiseen. Työtä suunnataan hyvinvoinnin ja elämänlaadun ylläpitämiseen, eikä vain sinne missä nämä ovat jo ratkaisevasti alentunut.

Himaharjussa lasten ja nuorten kanssa suuntaudutaan tulevaisuuteen arjen hallinnassa sekä kaikenlainen toiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista perustuen ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen toimintaan. Ei jäädä pohtimaan ongelman syntyä vaan muutetaan haastava tilanne ja asia tavoitteeksi. Kaikenlainen työskentely suunnataan toivottuun tulokseen tai tavoitteeseen sekä edistysaskeliin, jotka vievät tavoitetta kohti. Voimavarat ja toiveikkuus nostetaan toiminnan keskipisteeksi. Huomio suunnataan aikaisempiin onnistumisiin ja jo opittuihin taitoihin. Menneisyyden tarinoista haetaan voimanlähdettä uuden muutoksen aikaansaamiseksi. Lapsella on tarvittaessa voimavaroja saada aikaan itselleen tärkeät muutokset. Pienin askelin edistytään ja huomion kiinnittäminen niihin auttaa etenemiseen kohti unelmaa, tavoitetta tai muutostoivetta. Vuorovaikutus ja kannustus tähtäävät aina yhteistyön syntymiseen ja uusiin mahdollisuuksiin.

Valintoja tehtäessä kunnioitetaan omaa itseään sekä omia arvoja. Positiivisuus, luovuus, leikillisuus ja huumori otetaan mukaan ajatteluun ja keskusteluun. Heikkouksien ja haastavien tilanteiden tutkimisen sijaan keskitytään voimavaroja ja piileviä kykyjä kasvattaviin näkökulmiin. Epäonnistumiset tarkastellaan oppimiskokemuksina. Huumorin ja leikin avulla voidaan unohtaa perinteiset käsitykset asioista. Ongelmiin on erilaisia ratkaisuja. Kokemusten ja tapahtumien takana ei ole yhtä totuutta, vaan on useita erilaisia näkökulmia. Asiat tapahtuvat aina yhteydessä muihin ihmisiin ja ympäristöön, tavoitteisiin päästään useimmiten useita erilaisia polkuja pitkin. (Katajainen, Lipponen, Litovaara, 2003).

*Kiintymyssuhdeterapia* eli vuorovaikutteinen kehityopsykoterapia on biologisperäinen luottamussuhde nuoren ja häntä hoitavan aikuisen välillä. Turvallinen ja terve kiintymyssuhde on tärkeä nuoren kokonaisvaltaisen terveen kasvun ja kehityksen mahdollistamiseksi. Aikuisten tulee vastata nuoren tutkivaan toimintaan johdonmukaisesti, nuori saa oikeaa tietoa ja tunnetta vastauksena omaan käyttäytymiseensä. Häntä hoidetaan ja hänen tarpeisiinsa vastataan oikein ja tarkoituksenmukaisesti. Hän oppii säätelemään tunteitaan, oppii sietämään pettymyksiä ja luottamaan itseensä. Hän luottaa siihen, että maailma on turvallinen ja hän voi vaikuttaa siihen. Hän voi luottaa myös siihen, että hän on hyvä ja arvostettava. (Psykologian Tietotaito, 2012).

Nuoren luottamus aikuisiin on särkynyt, jos hänellä on traumaperäinen kiintymyshäiriö. Nuori on oppinut, että aikuinen voi olla mukava ja hauska sekä vastata hänen tarpeisiinsa, jos aikuisella itsellään on hyvä olla. Toisessa hetkessä sama aikuinen voi olla vastaamatta hänen tarpeisiinsa tai olla arvaamaton tai aggressiivinen tai reagoimaton. Tämä johtaa siihen että, nuori oppii luottamaan vain itseensä ja toimii sen mukaisesti. Tutkimusten mukaan varhaisten vaiheiden kaltoin kohtelun on todettu vaikuttavan haitallisesti neurobiologisten prosessien kautta kehittyviin aivoihin, persoonallisuuteen, käyttäytymiseen ja tunne-elämään. Elimistön stressihormonitaso on jatkuvasti koholla, jos taustalla nuorella on traumaattisia kokemuksia. Nuoren muistin kehitys ja toiminta heikentyy. (Psykologian Tietotaito, 2012).

*Perheterapia* on ammatillinen ja tietoinen pyrkimys ja menetelmä tutkia, ymmärtää ja hoitaa perheen sisäisessä vuorovaikutuksessa ja yksittäisillä perheenjäsenillä esiintyviä häiriöitä ja niiden aiheuttamaa kärsimystä. Perheterapialla pyritään siihen, että ne ajankohtaisen vuorovaikutusverkon rakenteet, jotka ylläpitävät yksilöllistä mielen-terveyden häiriötä ja estävät kehityksellisesti rakentavia ratkaisuja, muuttuisivat. Tä-

mä tapahtuu erityisesti tavoittelemalla perheen vuorovaikutuksessa olevia myönteisiä voimavaroja ja mahdollisuuksia.” Perheterapian kannalta usein sopivimmaksi on muodostunut määritelmä, jossa perheeksi käsitetään ensisijaisesti se perheenkaltainen vuorovaikutusyksikkö, jota yhdistää samasta ongelmasta tai asiasta puhuminen. (Terveyskirjasto, 2012).

## 6. POHDINTA

Kesällä 2011 YK:n lapsen oikeuksien komitea antoi loppupäätelmänsä Suomen Lapsen oikeuksien yleissopimuksen määräaikaishavainnointin pohjalta (Ulkoministeriö 2011). Komitea nosti esille huolensa Suomen kasvavien lastensuojelun laitossijoitusten määrästä. Se kehottaakin Suomea lisäämään sekä lastensuojelun laatua että valvontaa. Komitea oli huolissaan myös laitossijoituksessa olevien lasten ja nuorten koulutuksesta, riittämättömistä mielenterveyspalveluista sekä vanhempien saamasta tuesta lapsen sijoituksen aikana. (Consideration of reports submitted by States parties under article of the Convention. Concluding Observations: Finland 2011, kohta 32 – 33.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laatia ja toteuttaa omavalvontasuunnitelma Himaharjun lasten- ja nuortenkodille, joka toimii yksityisenä sosiaalialan palveluntuottajana. Valviran velvoittaman sisällön lisäksi omavalvontasuunnitelmassa painottuivat laatu, lastensuojelu, sijaishuolto, omavalvonta sekä yksityinen sosiaalialan palveluntuottaja. Omavalvonta on omaksuttu Himaharjun lasten- ja nuortenkodin toiminnassa päivittäiseksi arjen hallinnan seurantakäytänteeksi. Tätä opinnäytetyötä tehdessä tiedon haussa korostui laatua, laadunhallintaa, omavalvontaa, omavalvontasuunnitelmaa sekä lastensuojelua että sijaishuoltoa koskeva kirjallisuus. Näistä aihealueista muodostui opinnäytetyön teoriaosa. Tarkoituksenmukaisen ja oleellisen tiedon kerääminen on ollut aikaa vievää pohdinnan ja arvioinnin ohella. Riittävän teoriataustan tunteminen myötävaikutti siihen, että olennaiset seurantakäytänteet saatiin kuvattua omavalvontasuunnitelmaan selkeästi ja omavalvonnan kannalta tarpeettomien työvaiheiden kuvaus rajattiin pois.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu selkeästi erilaiset lukijat huomioiden, jotta se palvelisi organisaatiota, asiakkaita ja heidän omaisia ja läheisiä sekä eri valvontaviranomaisia. Omavalvontasuunnitelmassa keskeiset tärkeät toiminnot on avattu ymmärrettäväksi, jotta lukijalle hahmottuu miten vastuut ja velvoitteet on jaettu niin, että toimintaa pystytään luotettavasti itse valvomaan. Omavalvontasuunnitelmassa ovat kuvattuina ne keinot ja menetelmät, joilla varmistetaan, että toiminnassa tunnistettuihin riskeihin ja erilaisiin vaaratekijöihin puututaan välittömästi.

Opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteiden saavuttamisen kannalta oli tärkeää, että opinnäytetyöntekijä itse perehtyi yksityisen sosiaalialan palveluntuottajan toimintaan, Valviran ohjeistuksiin, määräyksiin ja valvontaohjelmiin ja omavalvontaan, omaval-

vonnan koulutusmateriaaleihin sekä omavalvontasuunnitelman teorian tietoon että Hi-maharjun lasten- ja nuorten kodin toiminnan sisältöön ja sen erilaisiin käytänteisiin ennen omavalvontasuunnitelman laadintaa. Valviran määrittelemän asiasisällön toteutumiseksi omavalvontasuunnitelma laadittiin määräysluonnoksen mukaisesti ja sisällössä otettiin huomioon valvontaviranomaisten ohjeistus. Tarvittaessa valvontaviranomaisten tullessa tarkastuskäynnille kohteeseen, on omavalvontasuunnitelmasta löydettävissä Valviran määrittelevät kriteerit lastensuojelun sijaishuollon sekä yksityisen sosiaalialan palveluntuottajan toiminnan laadulle.

Lastensuojelun sijaishuollon arjen toiminta ja käytänteet omavalvontasuunnitelmassa korostuvat, koska suurin osa omavalvonnan seurantakäytännöistä liittyy sijaishuollon toteuttamiseen ja sen arvioimiseen arjen hallinnassa. Omavalvontasuunnitelmassa on johdon rooli keskeinen, koska omavalvonnan nimetyt vastuuhenkilöt ovat toimintayksikön omistajia ja itse toiminnan kokonaisvastuu on heillä. Omavalvonnan organisointi ja sen jalkauttaminen on johdon tehtävänä. Tämä vuoksi johdon oma sitoutuminen tulisi näkyä omavalvontasuunnitelmassa. Tutkimusten mukaan johdon negatiivinen suhtautuminen toimintayksiköissä tapahtuviin erilaisiin muutoksiin ja uusiin työtapoihin - ja menetelmiin on este kehittämistyölle ja henkilökunnan sitoutumiselle.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä on omavalvonnan ja omavalvontasuunnitelman tarkoitus ja tavoite selkiytynyt. Omavalvontasuunnitelma ohjaa toimintayksikössä asianmukaista lastensuojelun sijaishuollon toteutumista ja asiakkaan äänen kuulumista koko palvelukokonaisuudessa. Omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden ja johdon työkalu yhtenäisten toimintatapojen ja käytänteiden selkiyttämistä varten. Omavalvontasuunnitelma on hyvä työkalu uusien työntekijöiden tai opiskelijoiden perehdytyksessä toimintayksikön toimintaan. Omavalvontasuunnitelman sisältö ja tavoitteet ovat selkeästi kirjattuina ja täten työntekijät sekä esimiehet osaavat kohdistaa resurssit oikeisiin asioihin oikeaan aikaan. Omavalvonnan avulla lastensuojelun sijaishuollolle asetetut tavoitteet noudattavat valtakunnallisia linjauksia ja laatusuosituksia.

Omavalvontasuunnitelman laadinnan ajankohtaisuus antaa aihetta erilaisille jatkotutkimuksille. Ennen kaikkea omavalvontasuunnitelman merkitys lastensuojelun sijaishuollon laadulle lasten hoidossa ja kasvatuksessa lastensuojelulaitoksessa olisi mielenkiintoista tietää suunnitelman käyttöönoton jälkeen pitkällä aikavälillä. Mielenkiintoista olisi myös selvittää, kuinka lastensuojelun sijaishuoltoon sijoitettujen lasten/nuorten vanhemmat ovat kiinnostuneita perehtymään omavalvontasuunnitelman

sisältöön ja ovatko omavalvontasuunnitelmalla vaikutusta aluehallintovirastoille tehtyjen kanteluiden ja muistutusten määrään.

Omavalvontasuunnitelman laadinta voi lisätä yhteistyön merkitystä palveluntuottajien ja valvontaviranomaisten välillä, sillä palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta kasvaa ja valvontaviranomaisilta saadaan tukea ja ohjausta omavalvontaan. Tulevaisuudessa nähdään kuinka omavalvontasuunnitelmat vaikuttavat palveluntuottajan toimintaan toimintayksikön sisällä ja sen ulkopuolella. Nykyisin palvelunostajat ovat kiinnostuneita laadukkaasta palvelusta sekä herkästi kritisoivat erilaisia palvelun sisältöjä etenkin silloin, jos palvelu ei vastaa ostajan toiveita ja tarpeita.

Omavalvonnan tavoitteena on siis varmistaa, että asiakas saa hyvää ja asianmukaista sosiaalipalvelua. Omavalvontasuunnitelmasta on mahdollista luoda uusi kehittämisen työkalu ja yhteinen kieli niin yksityisen sektorin kesken kuin yhdessä julkissektorin kanssa. Taitavasti ja täsmällisesti laadittu omavalvonta tuo merkittäviä laadullisia hyötyjä palveluntuottajalle. Se kuuluu koko henkilökunnalle, ja siten omavalvontasuunnitelma on myös koko henkilökunnan työohje ja perehdytysmateriaali.

Perehtyessäni valtakunnalliseen sijaishuollon laatuksiteeristön sisältöön, itselläni heräsi hyvin monenlaisia ajatuksia ja erilaisia kehittämisehdotuksia sijaishuollon omavalvonnalle. Selkeästi korostaisin moniammatillisen yhteistyön tekemistä eri viranomaisten sekä nuoren ja hänen läheistensä kanssa. Asiakaslähtöisyys ja tyytyväisyys yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan tuottamaan palveluun ovat ensisijaisen tärkeitä. Jokaisen työntekijän kuin yrityksen johdonkin tulisi muistaa joka hetki palvelua antaessa, kuinka tärkeää on tuottaa sellaisia palveluja, että niihin ovat kaikki osapuolet tyytyväisiä. Sitä vähemmän tulee reklamaatioita mitä paremmin, tehokkaammin ja laadullisemmin palveluja antaa sekä seuraa ja arvioi oman työnsä tuloksia. Tehdään kuten on luvattu ja sovittu yhteistyön alkaessa ja sopimusten allekirjoitustilanteessa.

Omavalvonnassa saadaan esille myös eettiset pohdinnat. Usein yksityisiä sosiaalipalvelualojen yrittäjiä kritisoidaan eettisen näkökulman unohtumisesta bisneksen alle. Nyt palvelun eettisyys täytyisi nostaa omavalvontasuunnitelmassa esiin. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi niiden linjausten kirjausta, miten ja millaisella arvopohjalla toimitaan. Omavalvontasuunnitelman tarkastusraportti selkiyttää toimintayksikön toiminnan sisällön analysointia ja toiminnan kirjaamista sekä niihin liittyvien asiapapereiden tekemistä ja seurantaa.

## LÄHTEET

Aluehallintovirasto. [Verkkajulkaisu] [viitattu 6.9.2012]. Saatavissa:

<http://www.avi.fi/fi/virastot/lounaissuomenavi/Sosiaalijaterveydenhuolto/Koulutusaineistot/Documents/Varhaiskasvatuksen%20ty%C3%B6kokous%208.5.2012/Omaavalvontasuunnitelma.pdf>

Antila, M. 2012. Kehittämispääoman synty ja rakentuminen strategisessa palvelujen laadunkehittämistyössä. Tampereen yliopisto, johtamiskorkeakoulu. Väitöskirja. Vammalan Kirjapaino Oy.

Consideration of reports submitted by States parties under article of the Convention. Concluding Observations: Finland 2011. Convention on the rights of the Child. United Nations.[ Verkkajulkaisu ] [ viitattu 27.9.2011]. Saatavissa:

<http://www.formin.fi/public/download.aspx?ID=78467&GUID={FD37A056-428E-4D25-A5B9-176DA70829D4}>

Eurochild. [Verkkajulkaisu] [viitattu 16.09.2012]. Saatavissa: [www.eurochild.org](http://www.eurochild.org)

Himaharjun perhekoti. [Verkkajulkaisu] [viitattu 6.1.2012]. Saatavissa:

<http://www.himaharju.fi/1/etusivu/>

Himaharjun perhekoti. [Verkkajulkaisu] [viitattu 6.1.2012]. Saatavissa:

<http://www.himaharju.fi/25/toiminta-ajatus/>

Holma T, Outinen M, Idänpää- Heikkilä U, Sainio S, 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo. Opas sosiaali - ja terveydenhuollon organisaatioille. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Hämäläinen, J. & Kurki, L. 1997. Sosiaalipedagogiikka. Porvoo: WSOY.

Hämäläinen, J. 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopio: Kuopion Yliopiston Painatuskeskus.

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali - ja terveysalalla. Tumma vuoren kirjapaino Oy. Vantaa.

Kajaanin Ammattikorkeakoulu. [Verkkajulkaisu] [viitattu 5.1.2012]. Saatavissa: <http://gallia.kajak.fi/opmateriaalit/yleinen/ahorai/mielentervvehto/yhteiso.htm#yhteisohoidonperiaatteet>

Katajainen A, Lipponen K, Litovaara A. Voimavarat käyttöön. Helsinki: Duodecim 2003.

Kuntaliitto. [Verkkajulkaisu] [viitattu 1.6.2012]. Saatavissa: <http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p090204105230P.pdf>

Finlex. Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 [Verkkajulkaisu] Lainsäädäntö [viitattu 4.1.2012]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#P3>

Finlex. Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. [Verkkajulkaisu] Lainsäädäntö [viitattu 4.1.2012]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#P49>

Lastensuojelun Keskusliitto. 2005. Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Talentum. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Mönkkönen, K., Nurro, M. & Väisänen, R. 1999. Sosiaalipedagogiikan käytännön sovelluksia. Kuopio: Kuopion Yliopiston Painatuskeskus.

Psykologian Tietotaito. [Verkkajulkaisu] [viitattu 5.1.2012]. Saatavissa: <http://www.pstt.fi/sitenews/view/-/nid/13/ngid/8/>

Psykologian Tietotaito. [Verkkajulkaisu] [viitattu 31.5.2012]. Saatavissa: <http://www.pstt.fi/etusivu/ddp/>

Puonti A, Saarnio T, Hujala A. 2004. Lastensuojelu tänään. Gummerus Kirjapaino Oy.



Pölkki P. 2007. (toim). Lasten ja perheiden hyvinvointi sekä lastensuojelupalvelujen haasteet Pohjois- Savossa. Hankkeen lähtökohdat ja eteneminen vuonna 2006. Kuopion Yliopisto. Kuopio. Kopijyvä.

Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Jyväskylä: Kirjapaino Oma Oy.

Ryynänen, S. 2009. Yhteisöistä ja yhteisöllisyydestä. Teoksessa Hämäläinen, J. & Nivala, E. (toim). Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. 10. vuosikerta. Kuopio: Kopijyvä, 9–22.

Räty, T. 2008. Uusi lastensuojelulaki. Helsinki. Edita Prima Oy.

Räty, T. 2010. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja sen soveltaminen. Helsinki. Edita Prima Oy.

Sisäasiainministeriö. [Verkkajulkaisu] [viitattu 5.1.2012]. Saatavissa:

[http://www.intermin.fi/intermin/lomakehakemisto.nsf/wvLomakkeet/35F0C5DD39221EC6C2256E970058B650/\\$file/yksityisen\\_sosiaalipalveluntuottajan\\_ilmoitus.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/lomakehakemisto.nsf/wvLomakkeet/35F0C5DD39221EC6C2256E970058B650/$file/yksityisen_sosiaalipalveluntuottajan_ilmoitus.pdf)

Sorsa, P. 2012. Omavalvonnan suhde sosiaalipalvelujen laadunvarmistus -, ohjaus - ja valvontatoimintaan. Koulutuspäivä Kuopiossa 24.5.2012.

Sosiaali - ja terveysministeriö. [Verkkajulkaisu] [viitattu 5.1.2012]. Saatavissa:

<http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/view/1573973#fi>

Terveyskirjasto. [Verkkajulkaisu] [viitattu 27.01.2012]. Saatavissa:

[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=onn00102&p\\_teos=onn&p\\_selaus=#s1](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=onn00102&p_teos=onn&p_selaus=#s1)

Valvira, 2012. Omavalvonta yksityisissä sosiaalipalveluissa. Opas omavalvonnan toteuttamiseksi. Valvira.

Valvira 2012. Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus. Valtakunnallinen valvontaohjelma 20112-2014. Valvontaohjelma 4:2012 [Verkkajulkaisu] [viitattu 11.7.2012]. Saatavissa:

[http://www.valvira.fi/files/tiedostot/s/i/Sijaishuollon\\_valvontaohjelma.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/s/i/Sijaishuollon_valvontaohjelma.pdf)

Valvira 2012. Määräys yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan omavalvontasuunnitelmasta. [Verkkajulkaisu] [viitattu 9.1.2012]. Saatavissa:

[http://www.valvira.fi/files/Omavalvonta\\_maaraysluonnos%2029\\_12\\_2011.pdf](http://www.valvira.fi/files/Omavalvonta_maaraysluonnos%2029_12_2011.pdf)

Valvira 2013. Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa. Ohje 7/2012. [ Verkkajulkaisu] [viitattu 15.4.2013]. Saatavissa:

[http://www.valvira.fi/files/tiedostot/v/a/Valvira\\_ohje\\_7\\_2012\\_.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/v/a/Valvira_ohje_7_2012_.pdf)

Øvretveit, J. 1998. Evaluating Health Interventions. Buckingham: Open University Press.

## LIITE1.

### Omavalvontasuunnitelman sisältö (Valviran ohjeistus)

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava yksikkö/palvelu, jonka toimintaa omavalvontasuunnitelma koskee, palvelujen tuottajan nimi ja liiketoiminnasta vastaavan henkilön nimi, omavalvonnan vastuhenkilö (t) sekä toimintayksikön osoite- ja yhteystiedot. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan ne menettelyt, joilla asetetut laatutavoitteet saavutetaan ja eri toiminnoille nimetyt vastuuhenkilöt. Palvelujen tuottaja sisällyttää omavalvontasuunnitelmaan Valviran antamista määräyksistä ne, jotka koskevat kyseistä palvelua.

Omavalvonnassa otetaan huomioon myös muiden viranomaisten asettamat vaatimukset, jotka omalta osaltaan turvaavat toiminnan lainmukaisuutta. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sen toteuttamisen seuranta ovat palvelujen tuottajan vastuulla. Palvelujen tuottaja huolehtii myös siitä, että omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, palvelua ostavan kunnan ja muiden siitä kiinnostuneiden tahojen saatavilla. Omavalvontasuunnitelmaa ei toimiteta automaattisesti viranomaisille, mutta kunta voi palvelujen ostajana tai järjestäjänä pyytää palvelujen tuottajan toimittamaan suunnitelman kunnalle. Samoin aluehallintovirasto tai Valvira voivat tarkastus- valvontakäynnin yhteydessä pyytää omavalvontasuunnitelman nähtäväkseen.

Omavalvonnan toteuttaminen on jatkuva prosessi, joka tuottaa palautteen kautta kehittämistyössä tarvittavaa tietoa. Omavalvonnassa omavalvontasuunnitelma ja toiminnan todellisuus keskustelevalt keskenään ja todellisuus korjaa suunnitelmaa sitä mukaa kuin virheistä opitaan. Omavalvontasuunnitelman sisältö rakentuu seuraavista yhtäältä omavalvonnan toteuttamista koskevista toimintaohjeista ja toisaalta palvelun sisältöä ja prosesseja koskevista laatuvaatimuksista sekä toimintaa ohjaavista menettelyohjeista:

#### 1. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN

- ✓ palvelujen tuottajaa koskevat tiedot
- ✓ toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
- ✓ omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt
- ✓ henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen
- ✓ asiakkaan ja omaisten osallistuminen
- ✓ riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

## 2. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

- ✓ henkilöstö
- ✓ toimitilat
- ✓ laitteet ja tarvikkeet
- ✓ asiakasturvallisuus
- ✓ asiakkaan asema ja oikeudet
- ✓ asiakastyön sisältö
- ✓ asiakastietojen käsittely

Toiminta-ajatus ilmaisee, miksi toimintayksikkö tai yritys on olemassa, mitä palveluja se tuottaa ja mille asiakasryhmille sekä millä resursseilla palveluja tuotetaan. Arvojen ja toiminta-ajatuksen perustana ovat toimialaa koskevien erityislakien ohella (lasten-suojelu, vammaispalvelu, kehitysvammahuolto, päihdehuolto), sosiaalihuoltolain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaiset periaatteet. Työtä ohjaavat toimintaperiaatteet tulevat esille asiakastyössä muun muassa ammattieettisten ohjeiden noudattamisena.

Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

Palvelujen tuottajan on SospaL:n 5 §:n mukaan nimettävä jokaiseen toimintayksikköön vastuuhenkilö, joka työskentelee yksikössä. Hän vastaa siitä, että asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen, kunnan tekemän hallintopäätöksen ja palvelu-, hoito-, tai muun suunnitelman mukaiset palvelut tai palvelukokonaisuus täyttävät sille asetetut vaatimukset. Omavalvontasuunnitelmassa on sovittava laadunhallinnan täytäntöönpanon käytännöistä, vastuuhenkilöistä sekä siitä, miten johto vastaa laadukkaan palvelun edellytyksistä ja voimavaroista. Jos toimintayksiköllä on käytössä laadunhallintajärjestelmä, voidaan omavalvontaa toteuttaa osana laajempaa laadunhallintaa.

Omavalvonta ei edellytä erityisen laatujärjestelmän käyttöön ottamista, vaan toiminnan laajuudesta ja toimialasta riippuen omavalvonta voidaan organisoida toiminnan kannalta tarkoituksenmukaisimmalla tavalla. Jokaisessa toimipaikassa on oltava vähintään yksi omavalvonnasta vastaava henkilö. Toiminnan laajuudesta riippuen voidaan toimipaikassa tarvita useampia omavalvonnan eri osa-alueiden toteuttamisesta ja seurannasta vastaavia henkilöitä, joiden tehtävät määritellään omavalvontasuunnitelmassa.

### Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen

Henkilökunnan aktiivinen ja moniammatillinen osallistuminen omavalvonnan kehittämiseen toteutuu, kun omavalvontaa suunnitellaan ja toteutetaan henkilökunnan ja johdon yhteistyönä. Omavalvontaa suunniteltaessa on tarpeen miettiä, mitä osaamista yrityksessä tulee olla, että toiminnalle asetetut tavoitteet saavutetaan. Riittävä osaaminen varmistetaan sillä että johdolla ja henkilöstöllä on sekä työtehtäviensä että omavalvonnan toteuttamisen vaatimat riittävät tiedot ja taidot, joita päivitetään säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelmaan on liitettävä perehdyttämissuunnitelma henkilöstön ja toimintayksiköissä työskentelevien opiskelijoiden koulutuksesta ja perehdyttämisestä laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden periaatteisiin ja omavalvonnan toteuttamiseen. Samaan perehdyttämissuunnitelmaan voidaan halutessa kirjata tiedot myös henkilökunnan tehtäväkohtaisen perehdytyksen käytännöistä ja vastuutahoista.

### Asiakkaan ja omaisten osallistuminen

Lainsäädäntö antaa sosiaalihuollon asiakkaalle aktiivisen roolin käyttämiensä palvelujen kehittämisessä. Tämä toteutuu, kun asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta sekä kehittämisehdotuksia. Kootun tiedon hyödyntäminen kehittämistyössä edellyttää, että tiedon keruu ja käsittely toteutetaan systemaattisesti. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava ohjeet siitä, miten asiakas ja omaiset voivat antaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta. Suunnitelmaan on kirjattava myös tiedot menettelystä, joilla asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan tietoa ja tukea asiakasta kohdanneen haittatapahtuman tai vaaratilanteen jälkeen. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava tiedot menettelystä, jolla palautteista ja asiakkailta tulleista muistutuksista saatua tietoa käytetään hyödyksi omavalvonassa ja toiminnan kehittämisessä.

### Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskien hallinta tarkoittaa, että toiminnassa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten toteutuminen on vaarassa. Palvelujen tuottaja vastaa siitä, että riskienhallintaa toteutetaan organisaation kaikilla tasoilla, ja että tieto riskeistä, vaaratilanteista ja haittatapahtumista hyödynnetään palvelun kehittämisessä, sekä että toimintatapoja muutetaan vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita. Riskien hallinnan vaiheita ovat vaarojen ja kriittisten työvaiheiden tunnistaminen, ennalta ehkäiseminen, niiden vakavuuden ja todennäköisyyden arviointi sekä hallintakeinojen tunnistaminen ja toteuttaminen. Henkilökunnan tulee

tietää yhteisesti sovitut toimintamallit vaaratilanteiden varalta ja niistä informoimisesta johdolle.

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan menettelyohje riskien hallinnan eri vaiheiden toteuttamisesta käytännössä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan myös tiedot menettelystä, miten vaara- ja hättätapahtumista ilmoitetaan ja tilastoidaan. Laatupoikkeamien ennaltaehkäisemiseksi havaitut riskit, erehdykset tai virheeseen johtaneet tekijät analysoidaan ja raportoidaan. Yrityksessä on tärkeää luoda niin avoin ja turvallinen ilmapiiri ja toimintakulttuuri, että toteutuneista hättätapahtumista ja vaaratilanteista voidaan keskustella yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Hättätapahtuman kohteena olleelle asiakkaalle/omaiselle on tärkeää, että asia otetaan esille ja että asiakas ja omainen voivat luottaa siihen, ettei asian esille ottamisesta ole asiakkaalle negatiivisia seurauksia, asiakasta/omaista informoidaan, miten hän halutesaan voi viedä asiaa eteenpäin. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan tiedot menettelystä, joilla asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan tietoa ja tukea asiakasta kohdanneen hättätapahtuman tai vaaratilanteen jälkeen. Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Omavalvontasuunnitelmaan voidaan halutessa liittää erillinen riskienhallintasuunnitelma, joka sisältää kaikki siihen liittyvät menettelyohjeet ja toiminnan kuvaukset. Riskien hallinnan keinoja voivat olla työkäytäntöjen muuttaminen, koulutus, menettely- tai työohjeen laatiminen ja vastuuhenkilön nimeäminen (vaaratilanteiden seuranta). Laatupoikkeamien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joihin kuuluvat myös vaaratilanteiden syiden selvittäminen ja niiden uusiutumisen estäminen. Laatupoikkeamien seurannasta ja korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja ilmoitukset.

### Henkilöstö

Omavalvontasuunnitelmassa henkilöstön määrä arvioidaan suhteessa asiakkaiden avun tarpeeseen, määrään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin sekä tilojen toimivuuteen. Henkilöstön riittävyyttä, rakennetta ja kelpoisuutta seurataan henkilöstösuunnitelmassa ja/tai henkilöstötilinpäätöksessä. Sosiaalipalveluja tuottavien yksiköiden henkilöstörakenteessa tulee erityisesti ottaa huomioon sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Toimintayksikön vastuuhenkilö, jonka on työskenneltävä yksikössä, vastaa siitä, että henkilökuntaa on riittävästi ja että henkilöstön koulutustaso sekä ammattitaidot mahdollistavat laadukkaan palvelun antamisen. Asiakkaiden hoidon tarvetta arvioidaan myös henkilön fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen

toimintakyvyn perusteella. Julkisesti esillä pidettävään omavalvontasuunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä, vaan henkilöstön rakenne, mitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin.

Henkilöstön kelpoisuudesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista valtio-, kunta ja yksityissektorille annettuja suosituksia on kirjattu Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuun 18:2007. Hakijan rikostaustan selvittämisestä säädetään erikseen lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetussa laissa (504/2002).

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön suunnitelma. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet ja kuvaus menettelystä, miten rekrytoinnissa otetaan huomioon asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus tehtävään. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettely, miten toimintayksikölle myönnetyn luvan/ilmoituksen henkilöstöä koskevien vaatimusten toteutumista seurataan. Edellä mainittuun perehdyttämissuunnitelmaan kirjataan myös henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä asiakastyössä.

#### Toimitilat

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 4 §:n mukaan toimintayksikössä on oltava riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja varusteet. Toimitilojen on oltava myös terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan toimintaan sopivat. Ympäri vuorokautista hoivaa ja palvelua tarjoavien yksiköiden toimitiloille ja asukashuoneiden koolle ja käytölle on asetettu erityisiä vaatimuksia, jotka käyvät ilmi Valviran ja aluehallintovirastojen yhteistyössä eri toimialoille laatimista valvontaohjelmista. Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista.

Tilojen käytön periaatteilla tarkoitetaan toimintayksikössä suunniteltuja käytäntöjä, jotka koskevat asiakkaiden sijoittamista huoneisiin, asukashuoneiden käyttöä asukkaan ollessa poissa pidemmän aikaa: käytetäänkö huoneita esim. lyhytaikaishoitoon, onko toimintaan tarkoitettuja tiloja ulkopuolisten käytössä tai miten asukkaiden omaisten vierailuja tai yöpymistä voidaan järjestää.

### Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Monissa sosiaalihuollon palveluja tarjoavissa yksiköissä on käytössä terveydenhuollon laitteiksi luokiteltavia työvälineitä. Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut käytettäväksi muiden muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 17 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle on nimettävä palvelussa käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta sekä seurannasta.

### Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditussa toimintasuunnitelmassa turvallisuutta arvioidaan sekä fyysisen että henkisen turvallisuuden näkökulmista. Palvelujen tuottajat, joiden vastuulla on asiakkaiden avaimia tai muita henkilökohtaisia tavaroita, kirjataan em. toimintasuunnitelmaan käytännöt, joilla henkilökuntaa ohjataan tässä asiassa. Palvelun tuottajan tiloissa tapahtuvan palvelun asiakasturvallisuutta arvioitaessa otetaan huomioon toimintayksikön fyysisen ympäristön esteettömyys ja riskit asiakkaiden turvallisuudelle. Toimintayksiköissä käytössä olevia kulunvalvontalaitteita ovat oville ja muihin yleisiin tiloihin asennetut kamerat sekä muut asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden parantamiseksi asennetut valvontalaitteet. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvataan toimintayksikön käytössä olevat kulunvalvontalaitteet ja niiden käytön periaatteet. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan toimintayksikön asiakasturvallisuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot. Omavalvontasuunnitelmaan liitteeksi laaditaan menettelyohjeet asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta huolehtimisesta ja hälytyksiin vastaamisesta.

### Asiakkaan asema ja oikeudet

#### Palvelusopimus, hoito- ja palvelusuunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, AsiakasL) 4 §:n mukaan otettava huomioon asiakkaan toi-



vomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielsä ja kulttuuri-taustansa. AsiakasL:n 8 §:n mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallis-tua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Yksityisistä sosiaalipal-veluista annetun lain 5 §:ssä säädetään, että palvelujen on perustuttava sopimuk-seen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä sosiaalihuollon asiakkaan ase-masta ja oikeuksista annetun lain (Asiakaslaki) 7 §:n mukaisesti laadittuun palvelu-, hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä, miten sopimus asiak-kaan/omaisen kanssa laaditaan. Kuvauksessa käy ilmi asiakkaalle annettava infor-maatio palveluun liittyvien sopimusten sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava menettely, miten asiakkaan toiveet otetaan huomioon ja miten asiakasta tai omaista kuullaan hoito-ja/tai palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan hoito-ja/tai palvelusuunnitelman sisällön lisäksi menettely, miten suunnitelman toteutumista seurataan ja päivitetään.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Sosiaalihuollossa asiakkaan hoidon ja huolenpidon on perustuttava ensisijaisesti aina vapaaehtoisuuteen ja itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittami-selle tulee olla laissa säädetty peruste. Sosiaalihuollon asiakkaan itsemääräämisoi-keuden rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä ainoastaan, jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja ne suoritetaan turvallisesti ja asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet arvioidaan tapauskohtaisesti siten, että ne ovat oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään tai uhkaavaan vaaratilantee-seen nähden.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajan on tehtävä suunnitelma perusoike-uksia rajoittavien toimenpiteiden käytön omavalvonnasta ja seurattava rajoitustoi-menpiteiden toteutusta. Omavalvonnalla pyritään siihen, että hoito ja huolenpito to-teutettaisiin ensisijaisesti ilman perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä. Omavalvon-nan keinoin on arvioitava säännöllisesti, miten asetettuihin tavoitteisiin rajoitustoi-menpiteiden käytön vähentämiseksi on päästy.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten työyksikössä estetään asiakkaan epä-asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos sellaista toimintaa havaitaan. Omavalvon-

tasuunnitelmaan kirjataan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi välttämättömien perusoikeuksia rajoittavien toimenpiteiden käyttöä koskevat periaatteet ja suunnitelma siitä, miten rajoitusten käyttöä pyritään toiminnassa vähentämään. Rajoitustoimenpiteitä koskevat menettelyohjeet liitetään omavalvontasuunnitelmaan ja niiden käyttöä seurataan säännöllisesti. Itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteistä tehdyt tilastot ja raportit liitetään omavalvonnan seuranta-asiakirjoihin.

#### Oikeusturva

Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Valviran antamassa ohjeessa 8:2010 on tarkemmat ohjeet muistutuksen käsittelemisestä. Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain (8/2007) mukaisesti suoraan asiakkaalle myytävien palvelujen osalta sopimukseen ja palveluun liittyvät erimielisyydet käsitellään kuluttajariita-asiana, josta on annettava asiakkaalle tietoa sopimuksen tekemisen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan henkilöt, joille muistutukset osoitetaan ja menettelyohje muistutuksiin vastaamisesta sekä niiden käsittelemisestä kohtuullisen ajan kuluessa. Sosiaaliamiehen ajan tasalla olevat yhteystiedot on pidettävä esillä toimintayksikössä.

#### Asiakastyön sisällön omavalvonta

##### Kasvua/hyvinvointia tukeva palvelu

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus asiakkaiden toimintakykyä ja fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia edistävästä palvelu- ja hoitoperiaatteista sekä niitä tukevista käytännöistä.

#### Ravitsemus

Omavalvontasuunnitelmassaan kirjataan, miten toimintayksikössä turvataan asiakkaalle valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositusten mukaisesti hyvä ja riittävä ravinto.

##### Päivittäinen toiminta (ulkoilu, liikunta, harrastukset)

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava tiedot, miten asiakkaiden mahdollisuus säännölliseen ulkoiluun ja muuhun harrastus- ja virkistystoimintaan järjestetään.

#### Hygieniaikäytännöt

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan tiedot toimintayksikön siivousta, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaan on liitettävä infektiotartuntojen ehkäisemiseksi laaditut toimintaohjeet ja seurantakäytännöt.

### Sairaushoito

Kunnalla on kokonaisvastuu asukkaistensa terveydenhuollon järjestämisestä. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön sijaintikunnan terveydenhuollosta vastaava lääkäri vastaa sekä kunnallisen että yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköiden terveydenhuollon toteuttamisesta. Palvelujen tuottaja voi hankkia lääkäripalvelut myös yksityiseltä lääkäriltä tai oman lääkärin toimesta. Terveyden- ja sairaanhoidon palveluista säädetään kansanterveyslaissa (66/1972), terveydenhuoltolaissa (1326/2010), erikoissairaanhoitolaissa (1062/1989), yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990), mielenterveyslaissa (1116/1990) ja tartuntatautilaissa (583/1986). Sosiaalipalvelujen tuottajan tulee huolehtia siitä, että yksikössä on riittävän yksityiskohtainen ohje siitä, millä tavalla huolehditaan asiakkaiden pitkäaikaissairauksien ja muun ei –kiireellisen hoidon järjestämisestä sekä ohjeet siitä, kuinka toimitaan asiakkaan tarvitessa kiireellistä sairaanhoitoa.

Oma- ja valvontasuunnitelmaan laaditaan menettelyohje tilanteisiin, joissa asiakas tarvitsee kiireellistä sairaanhoidon palvelua. Ohjeessa tulee olla ajan tasalla olevat tiedot, kuka vastaa toimintayksikön sairaanhoidon palveluista sekä ohjeet siitä, miten äkillisessä sairastapauksessa toimitaan, ketä konsultoidaan tai mihin asiakas lähetetään hoitoon. Oma- ja valvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut on järjestetty kiireettömissä tilanteissa ja tiedot, miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan.

Oma- ja valvontasuunnitelmaan kirjataan, kuinka seurataan ja varmistetaan, että annettu- ja menettelyohjeita on noudatettu ja että asiakkaat ovat saaneet suunnitelmien mukaisen ja muun tarvitsemansa sairaanhoidon palvelut. Oma- ja valvontasuunnitelmasta tulisi myös käydä ilmi, kuka/ketkä vastaavat ohjeen päivityksestä. Lisäksi on hyvä kuvata menettelyt, joilla valvotaan sitä, että asiakkaiden terveydentila ja hoidon asianmukaisuuden arviointi on tehty riittävän usein (määräaikaiskontrollien seuranta), ja että hoidossa on noudatettu lääkärin antamia ohjeita.

### Lääkehoito

Lääkehoitoa antavien ja lääkkeitä käsittelevät palvelujen tuottajat laativat sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisen lääkehoitosuunnitelman, jossa on määritelty ja sovittu lääkehoidon henkilöstön vastuut, velvollisuudet, työnjako, lupakäytäntö, lääkehoidon vaikutusten arviointi ja kirjaaminen sekä seuranta. Lääkehoidosuunnitelman tulee sisältää lääkehuoltoa koskevat menettelyohjeet lääkkeiden tilaamisesta, säilytyksestä, menekin seurannasta ja palauttamisesta

sekä menettelyohje, miten toimitaan lääkehoidossa todetussa poikkeamatilanteessa. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan ajan tasalla olevat tiedot lääkehoidon vastuuhenkilöstä ja kuvaus menettelystä, miten lääkehoitosuunnitelma ylläpidetään ja seurataan. Lääkehoitoa antavissa yksiköissä lääkehoitoa toteutetaan toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavan lääkärin vastuulla ja valvonnassa.

#### Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollon asiakasta koskevien tietojen käsittelystä ja suojaamisesta säännellään henkilötietolain (523/1999) 5 §:n ja 32 §:n lisäksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). Asiakaslain 3 luvussa säädetään asiakastietojen salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007). Hyvä tietojenkäsittely ja tiedonhallinta edellyttävät, että henkilötietojen käsittely suunnitellaan kaikkien käsittelyvaiheiden osalta, joista keskeisiä ovat henkilötietojen kerääminen, tallettaminen, luovuttaminen, säilyttäminen ja hävittäminen. Suunnittelun tuloksena laaditaan rekisterikuvaus ja arvioidaan käsittelyn lainmukaisuus. Käsiteltäessä asiakastietoja sähköisesti, tulee vastaavan johtajan antaa kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä.

Yksityisiä sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilötietolain 10 §:ssä tarkoitettu henkilörekisteri tai henkilörekistereitä. Rekisterinpitäjän on laadittava jokaisesta henkilörekisteristä rekisteriseloste ja informoitava asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Informoinnissa voi käyttää tietosuojaselostetta, jossa rekisteriselosteeseen on yhdistetty rekisteröidyn oikeuksista kertova osuus. Tietojenkäsittelysuunnitelmassa on syytä kiinnittää huomiota erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyteen silloin, kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista. Suunnitelmassa on oltava myös kuvaus menettelystä, miten huolehditaan tietojen käsittelyyn liittyvästä täydennyskoulutuksesta ja henkilökunnan perehdyttämisestä. Tietojenkäsittelysuunnitelmaan on kirjattava tiedot siitä, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa.

Omavalvontasuunnitelmaan liitetään suunnitelma henkilötietojen käsittelystä. Kun palvelujen tuottaja käsittelee henkilötietoja sähköisesti, kirjataan omavalvontasuunnitelmaan tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot. Omavalvontasuunnitelmaan on

liitettävä julkisesti esillä pidettävä rekisteriseloste. Omavalvontasuunnitelmaan kirjaetaan tai sen liitteeksi laaditaan asiakirjat, joissa kuvataan toimintayksikön toimintatapa tai jotakin tehtävää koskeva menettely tai asiakkaan palveluprosessi. Omavalvonnan asiakirjoihin voidaan liittää alihankkijoiden kanssa tehdyt laatuun liittyvät sopimukset ja asiakkaiden kanssa tehdyt ns. laatulupaukset. Omavalvonnan asiakirjoihin kuvattuja toimintatapoja ja periaatteita sisältyy yksiköiden laatukäsikirjoihin, laatukäsikirjan toiminta- ja työohjeisiin sekä laatutallenteisiin, joihin kootaan tietoja mm. laatutavoitteiden saavuttamisesta, asiakastyytyväisyydestä, toiminnan tuloksista ja korjaavista toimista. Omavalvonnan asiakirjoja ovat myös ne suunnitelmat ja ohjeet, joiden ylläpitämiseen ja seurantaan palvelujen tuottajaa velvoittaa muu kuin sosiaalihuollon lainsäädäntö.

Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajaa tarpeellisin toimenpitein huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työturvallisuuslain 9 §:n mukaan työnantajalla on oltava työturvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi ja työkyvyn ylläpitämiseksi työsuojelun toimintaohjelma. Työturvallisuutta koskevaa toimintaa valvovat työsuojeluviranomaiset. Toimintayksikön työturvallisuutta koskevat asiakirjat ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Elintarvikehygieenisestä osaamisesta säädetään Euroopan unionin yleisessä elintarvikehygieniasäätelyssä (852/2004/EU), kansallisessa elintarvikelaissa (23/2006 muutoksineen) sekä elintarviketurvallisuusviraston (Eviran) määräyksessä hygieniasaamisesta (1/2009). Elintarvikkeita käsittelevissä toimintayksiköissä toteutettava elintarvikehygienian omavalvonta on osa toimintayksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Omavalvonnan toteutumista valvovat kuntien elintarvikevalvonnasta vastaavat viranomaiset.

Terveysuojelulain (763/1994) 13 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tehtävä viimeistään 30 vuorokautta ennen toiminnan aloittamista kirjallinen ilmoitus kunnan terveysuojeluviranomaiselle sellaisen huoneiston tai laitoksen perustamisesta tai käyttöönotosta, jonka hygieenisille olosuhteille on sen käyttäjämäärä tai toiminnan luonne huomioon ottaen asetettava erityisiä velvoitteita. Lain 13 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettuja huoneistoja tai laitoksia ovat muiden muassa lasten-, päivä- ja vanhainkodit. Ilmoituksen mukaista toimintaa valvoo kunnan terveysuojeluviranomainen.

*Omavalvonnan menettely- ja toimintaohjeita:*

- ✓ kuvaukset palveluprosesseista ja sovitusta hyvistä käytännöistä

- ✓ kuvaus siitä, miten asiakasta kohdannutta haitta- tai vaaratapahtumaa käsitellään asiakkaan ja työntekijöiden kanssa
- ✓ menettelyohje asiakkaiden henkilökohtaisten turvalaitteiden käytöstä
- ✓ menettelyohje rajoitustoimenpiteiden käytöstä, seurannasta ja raportoinnista
- ✓ menettelyohje muistutusten käsittelystä ja niihin vastaamisesta
- ✓ menettelyohjeet vaara- haittatapahtumien ilmoittamisesta ja tilastoinnista (voi sisällyttää myös riskienhallintasuunnitelmaan)
- ✓ menettelyohje eri toimijoiden välisen tiedonkulun varmistamiseksi
- ✓ ohje pitkäaikaissairaanhoidon ja muun ei –kiireellisen sairaanhoidon palvelujen järjestämisestä ja toteuttamisesta
- ✓ toimintaohje kiireellisen sairaanhoidon avun hankkimiseksi asiakkaalle

*Suunnitelmat:*

- ✓ asiakasturvallisuussuunnitelma, johon liittyy menettelyohjeet toimintaa uhkaavien riskien ehkäisemiseksi ja mahdollisten haittojen minimoimiseksi
- ✓ lääkehoitosuunnitelma
- ✓ omavalvontasuunnitelma
- ✓ omavalvonnan perehdyttämissuunnitelma – voi sisältyä yrityksen yleiseen perehdyttämissuunnitelmaan
- ✓ suunnitelma asiakaspalautteen keräämisestä, käsittelystä ja seurannasta – voi sisältyä yleiseen asiakaspalauttejärjestelmään
- ✓ tietojenkäsittelysuunnitelma, tietosuojaseloste ja rekisteriseloste

*Muiden viranomaisten vaatimat asiakirjat, ilmoitukset ym.*

- ✓ elintarvikevalvonnasta vastaavien viranomaisten vaatimat asiakirjat
- ✓ kunnan ja aluehallintoviraston tekemien tarkastusten kertomukset
- ✓ luvat, rekisteröinnit ja päätökset ilmoituksista
- ✓ omavalvonnan seuranta-asiakirjat
- ✓ pelastusviranomaisten vaatimat asiakirjat
- ✓ terveydensuojeluviranomaisten vaatimat asiakirjat
- ✓ toimintasuunnitelmat ja sopimukset
- ✓ työsuojeluviranomaisten vaatimat asiakirjat
- ✓ vaaratilanneilmoitukset

Omavalvonnan asiakirjoja ovat siten kaikki palvelujen tuottamista ohjaavat viranomaisten edellyttämät luvat, ilmoitukset, suunnitelmat ja selvitykset. Omavalvonnan seurannan varmistamiseksi asiakirjoja on säilytettävä 10 vuotta. Myös käytöstä pois-

tetut omavalvontasuunnitelmat tulee säilyttää 10 vuotta. Vuosittain otetaan kirjallinen kopio omavalvontasuunnitelmasta ja siihen liittyvistä liitteistä ja arkistoidaan ne.

Kirjaaminen on olennainen osa omavalvontaa, koska ilman säännöllisiä kirjauksia ei voida seurata, että omavalvonta on toteutunut käytännössä. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa tai vuosittain ja samalla arvioidaan, onko toiminnassa tapahtunut sellaisia muutoksia, jotka edellyttävät myös omavalvontasuunnitelman muuttamista. Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät asiakirjat ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla, mikä tarkoittaa, että asiakirjojen käsittelystä ja säilytyksestä sovi- taan ja niistä ohjeistetaan henkilökuntaa. Monet palvelujen tuottajat keräävät omaa toimintaansa koskevaa tietoa ja hyödyntävät sitä seurannassa ja toiminnan kehittä- misessä. Palautteen hankkiminen palveluja käyttäviltä asiakkailta ja yhteistyökump- paneilta sekä oman toiminnan itsearviointi sovittujen kriteerien mukaan ovat esimerk- kejä kehittämistyössä tarvittavista tiedoista. Saadun tiedon hyödyntäminen edellyttää, että tulokset käsitellään systemaattisesti ja että työyhteisössä on avoin keskusteluil- mapiiri, jolloin toimintaa voidaan arvioida syyllistämättä ja syyllistymättä.

Palvelujen tuottajat voivat seurata omavalvontasuunnitelman toteutumista esimerkiksi itsearvioinnin tai muun systemaattisen sisäisen arvioinnin avulla. Itsearvioinnin kautta tunnistetaan myös organisaatiossa jo kehitetyt hyvät käytännöt, joita voidaan sovel- taa ja edelleen kehittää uusiin toimintaympäristöihin. Sisäisen arvioinnin rinnalla voi- daan apuna käyttää ulkoista arviointia ja vertaisarviointia, jossa toimintayksiköt, kol- legat tai yrittäjät arvioivat keskenään toistensa toimintaa. Kun kyseessä on suoraan asiakkaalle myytävät palvelut, merkittävän arvioinnin tekee asiakas itse. Omavalvon- ta tulisikin saada toimimaan siten, että palvelutoiminnassa kyetään hyödyntämään vastavuoroista ja tasavertaista keskustelua asiakkaiden kanssa sekä reagoimaan asiakkaan antamaan palautteeseen.

Jos yksityisen palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma ei ole riittävän kattava to- teuttamaan laadukasta, lakien ja suositusten mukaista sosiaalihuollon palvelua, voi kunta, aluehallintovirasto tai Valvira määrätä omavalvontasuunnitelmaa täydennettä- väksi, korjattavaksi tai muutettavaksi. Määräyksiä voidaan antaa tarvittaessa suunni- telman saattamiseksi Valviran antamien määräysten mukaiseksi tai muutoin omaval- vonnan toimivuuden varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvitta- essa ja menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunni- telmaan. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuo-

den aikana olisi tehtykään. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelujen tuottaja ts. toiminnasta vastaava johtaja.

Omavalvontaa toteutetaan suunnitelman mukaisesti. Se on osa toimintayksikön laadunhallintaa ja laadunvarmistamista. Hyvälle laatujärjestelmälle on ominaista, että prosessit on dokumentoitu, palvelujen laadun vähimmäisvaatimukset on määritelty ja henkilökunta koulutettu laatutyön toteuttamiseen käytännössä. Omavalvonnan tukena voidaan käyttää joko valmiita menetelmiä, joita on kehitetty sosiaalihuoltoon tai yksikölle luodaan järjestelmä, joka vastaa laajuudeltaan ja sisällöltään yksikön omaa toimintaa.